

HILO DE PLATA

ZILARREZKO HARIA
EUSKADI LAGUNKOIA 2020



ANTECEDENTES

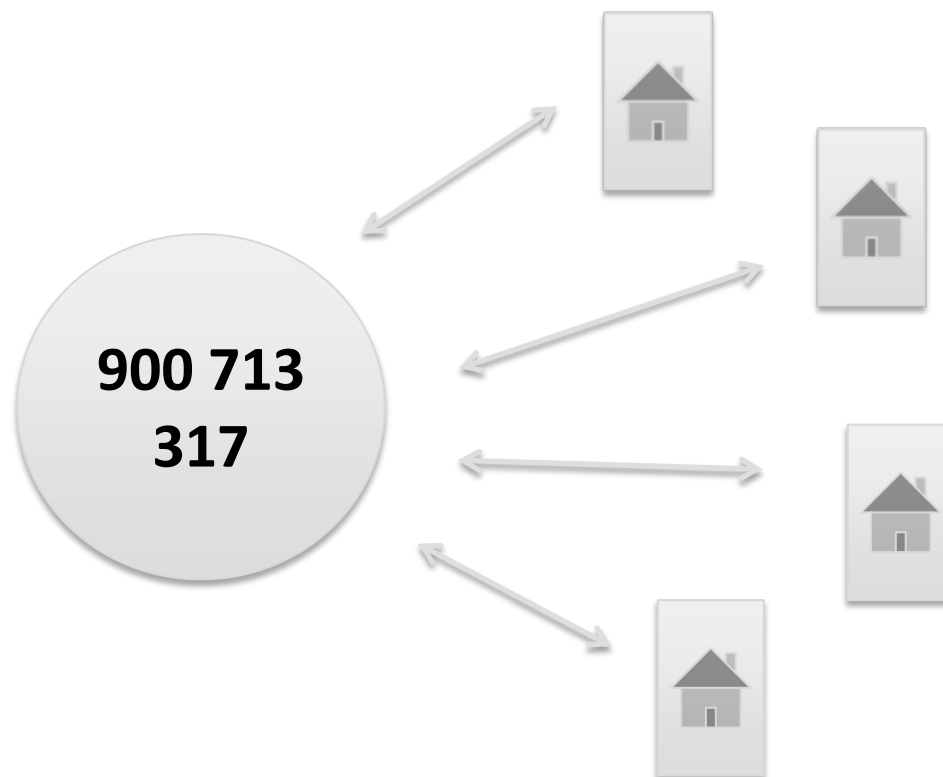
- **Nagusilan nace en Donostia en 1995:** para acompañar a personas mayores en situación de soledad no deseada.
- **El Hilo de Plata** nace en el año 2.000 para llegar a más domicilios: personas aisladas por barreras arquitectónicas, o situadas en zonas rurales... allí donde el acompañamiento físico se hacía difícil y salvar reticencias a abrir las puertas de casa que muchas personas tienen en ocasiones.

CONTEXTO PRE-COVID19

- **Línea 900 gratuita.** Se atiende y da servicios desde las oficinas centrales en Donostia.

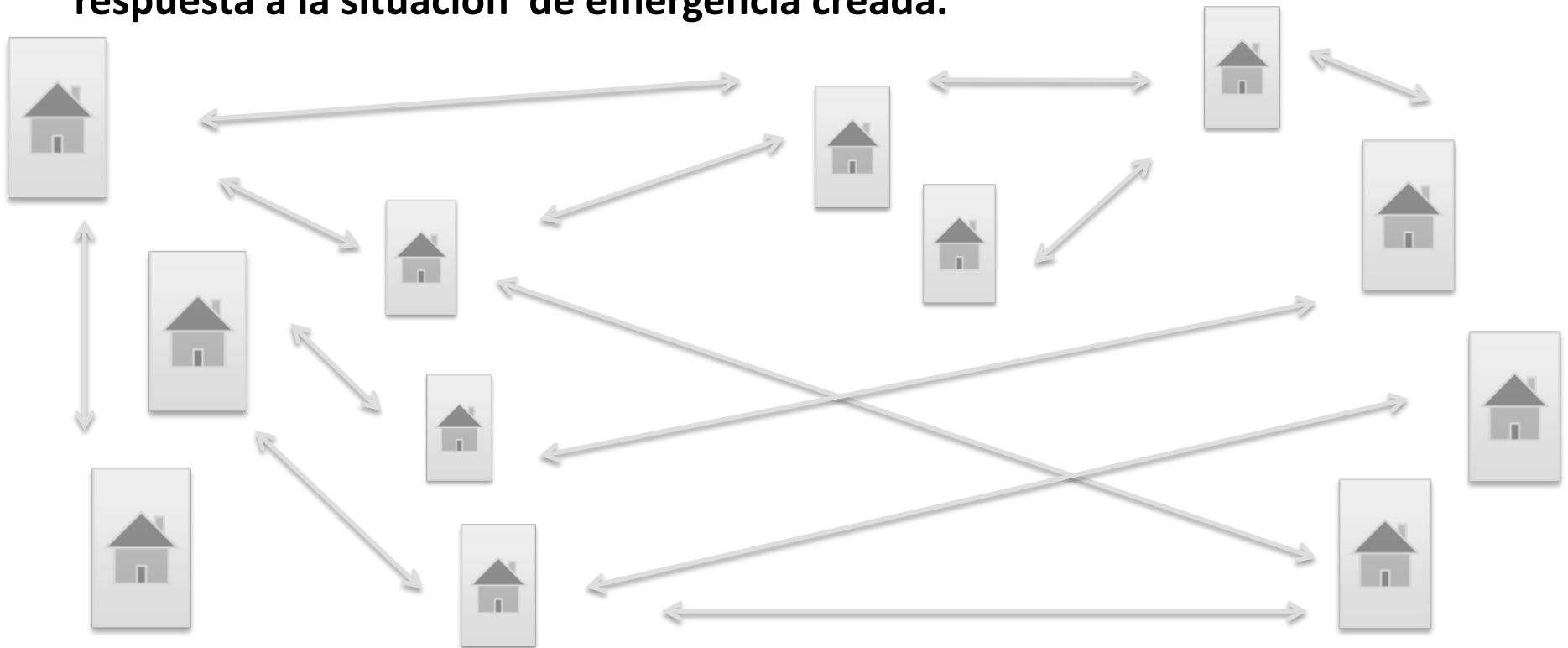


El voluntariado llama y atiende las llamadas desde la centralita organizado por turnos.



COVID19. PANDEMIA Y CONFINAMIENTO

- Se agudiza la situación de las personas mayores en situación de soledad y crece el número de personas necesitadas de acompañamiento.
- Tenemos el recursos para acompañar y el voluntariado formado. **Es necesario habilitar un sistema casa a casa para el acompañamiento telefónico y poder dar respuesta a la situación de emergencia creada.**



PRIMEROS PASOS

- **Ampliación de líneas de contacto: línea 900 (contestador), número móvil, correo electrónico, web...**
- *Sistema para llamada oculta para domicilios para el voluntariado.*
- **Habilitación de instrucciones y materiales de formación para el voluntariado.**
- *Coordinación con los servicios de ayuda y atención de la administración pública.*
- **Campaña en redes y medios de comunicación para dar a conocer el servicio y llegar a la gente que lo necesita.**

COMIENZA EL TRABAJO EN RED

- **Nos incorporamos a la red «Guztion Artean» de Gobierno Vasco**
- *Comenzamos una campaña de difusión vía redes sociales y WhasatsApp donde todas las asociaciones amigas y el voluntariado difunden entre sus contactos.*
- **Hacemos notas de prensa para los medios y nos comienzan a llamar para hacer entrevistas. (Se crea un equipo portavoz con personas voluntarias: 2 hombres y 2 mujeres que hacen decenas de entrevistas).**
- *Nos llaman de otras comunidades autónomas para replicar el proyecto.*
- **Además de la ciudadanía en general las empresas nos llaman ofreciendo a per para hacer labor voluntaria: Direct Seguritas, DKV seguros, Fundación Kutxa...**

VOLUNTARIADO

- En primer lugar se activa el voluntariado propio de Nagusilan que ya está formado y asegurado y pendiente en casa para activar sus teléfonos.
- Se va haciendo una bolsa con todas las personas y empresas que ofrecen empleados/as para desarrollar labores de voluntariado.
- Con las nuevas personas se hace la formación inicial on-line.
- La coordinadora del proyecto hace el seguimiento al voluntariado y cubre las incidencias.



Formación voluntariado pre COVID19

PERSONAS USUARIAS

¿cómo acceden al servicio?

- **ENTRADA DIRECTA:**
 - Dejan mensaje en el contestador línea 900
 - Llamán al número de móvil
 - Dejan mensaje WhatsApp en el móvil
 - Contacta página Web
- **ENTRADA INDIRECTA:**
 - Petición de familiar por vías directas
 - Derivación profesional de la salud
 - Derivación de servicios sociales
 - Derivación de otra organización
- Para la incorporación de personas que necesitan acompañamiento ha sido fundamental la colaboración de los servicios sociales de base y de los profesionales sanitarios.

OBJETIVOS

- Acompañar a personas mayores en situación de soledad a no deseada a través de conversaciones telefónicas gratuitas.
- Que personas mayores estuvieran activas desarrollando labor de voluntariado en sus propios domicilios sin peligro alguno durante la crisis sanitaria.



Se trata de que personas coetáneas tengan conversaciones de todo tipo, sobre gustos, preocupaciones, aficiones,... y cubrir las largas horas de soledad en las que muchas personas mayores viven.

DATOS GENERALES

ANTES DEL COVID

- Nº de personas usuarias: 117 (85% mujeres y 15% hombres)
- Nº de personas voluntarias: 20 (85% mujeres y 15% hombres)
- Nº de llamadas realizadas y recibidas: 4.292 (12 MESES)
- Nº de horas de voluntariado: 1.381 (12 MESES)

TRAS EL COVID

- Nº de personas usuarias: 281 (84% mujeres y 16% hombres)
- Nº de personas voluntarias: 63 (79% mujeres y 21% hombres)
- Nº de llamadas realizadas y recibidas: 5.493 (6 MESES)
- Nº de horas de voluntariado: 12.185 (6 MESES)

LOGROS CONSEGUIDOS

- **Dar una respuesta rápida** ante una nueva situación de dificultad para las personas mayores. Se adaptaron los medios técnicos y el voluntariado social de personas mayores de Nagusilan se puso en marcha para acompañar y cubrir las largas horas de confinamiento de cientos de personas mayores.
- Demostrar que **con el trabajo en red se puede avanzar mucho**. Que es posible y real la colaboración entre el sector público, la empresa privada y el tercer sector.
- Coordinación con 4 centros de salud, 24 servicios sociales de base, 2 agencias de voluntariado, 2 fundaciones, etc.
- 27 apariciones en prensa escrita y digital, 7 impactos en televisión, y 7.800 personas alcanzadas a través de redes digitales, sin apenas recursos para publicidad.

LOGROS CONSEGUIDOS



545 solicitudes en 3 meses

Casi **300 personas acompañadas**

Creación de red vía WhatsApp para el **seguimiento de la situación de las 800 personas** voluntarias de Nagusilan.

5.493 llamadas de acompañamiento en 6 meses

Más de **6 horas de conversaciones telefónicas diarias** de lunes a domingo.

2.185 horas de voluntariado de personas mayores ayudando a otras personas mayores.

EVALUACIÓN

- Talleres cualitativos con el voluntariado: presenciales y on-line.
 - **Se desarrollaron en julio en las oficinas centrales de Nagusilan en grupos de 10 personas.**
 - **Resultado principal:** la satisfacción del voluntariado mayor de haber sido útil y haber ayudado a otras personas mayores.
- Encuesta de satisfacción a las personas usuarias:
 - **Se desarrolló en julio vía telefónica al 30% de las personas usuarias como muestra representativa.**
 - **Principales resultados:** el grado de satisfacción con el Hilo de Plata es de 3,77 sobre 4. Tras el confinamiento más del 95% de las personas usuarias continua en el servicio.

RESULTADOS / CONCLUSIONES

- **IMPACTO SOCIAL:** el voluntariado organizado ha demostrado la gran capacidad de trabajo y ayuda de manera colectiva a las necesidades sociales. Cómo puede ser un gran cohesionador social. Se contribuye desde lo colectivo.
- **CAPACIDAD CON ESCASOS RECURSOS DE ORGANIZARSE:** querer es poder. Y las personas mayores organizadas demuestran una vez más que son un colectivo que puede y aporta a la construcción de una sociedad más cohesionada.
- **TRANSFERIBILIDAD:** un proyecto sencillo que puede llevarse a cualquier ámbito y territorio. Y así lo han implementado otros agentes en otras comunidades autónomas.
- **INNOVACIÓN:** gran flexibilidad y adaptación a cambios. Un viejo recurso que flexibilizándolo es capaz de adaptarse a nuevas circunstancias. Comunidades más amigables.

Eskerrik asko

www.nagusilan.org/hilo-de-plata

