

# **PROYECTO DEL VOLUNTARIADO DEL G. M. T.**

## **1. PRESENTACIÓN Y JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO**

Este proyecto nace como iniciativa interna de la Asociación Grupo de Mayores de Telefónica Navarra (GRUMATENA), donde alentados por sus fines, continuando con la labor realizada por el Grupo de Voluntarios de Manos Amigas, en los años anteriores. Este grupo, en un principio sin denominación, pero integrado en GRUMATENA, atendieron diferentes casos de mayores en riesgo de exclusión social, e incluso en situación de marginación, que se iban detectando, en función de las diferentes necesidades observadas. Gracias a estas iniciativas y actividades, se creó una conciencia general de que era y continúa a ser una acción importante por ser bien recibida y valorada por los destinatarios de la atención, pero también fueron conscientes de que se hacía necesario más apoyo formal y recursos que hubieran permitido ampliar la actividad con mayor eficacia y organización.

Con estos antecedentes, se decidió potenciar, reforzar, extender y consolidar su actividad en todas las poblaciones de Navarra, y más en concreto en su capital en particular. El compromiso adquirido consiste en ser capaces de crear un grupo de voluntariado, que se denominará MANOS AMIGAS y que será el encargado, de poner en marcha las distintas iniciativas/actividades que componen este proyecto.

Vista la soledad y marginación con que afrontamos los últimos días de nuestra existencia, dentro de un mundo cada día más individualista, impersonal e insolidario, donde se echa del mercado laboral a personas con su capacidad de trabajo a pleno rendimiento por su preparación y experiencia, nacen nuevas situaciones y realidades sociales que no se amparan o protegen en los sistemas sociales de prevención y cuidados.

A lo largo de los años 2007 y 2008, nuestra asociación de Grupo de Mayores de Telefónica de Navarra, insertada en un proyecto de ámbito estatal del Grupo de Mayores de Telefónica, inició ya actividades de voluntariado, dirigidas a personas mayores de 80 años residentes en Navarra y con vínculos Telefónicos, que presentaban notorias manifestaciones de soledad y de falta de integración. Las diferentes actividades puestas en marcha: visitas, reuniones, llamadas, acompañamiento y actividades lúdicas..., principalmente, pusieron de manifiesto la gran necesidad de proyecto, así como la conveniencia y oportunidad del mismo, dada la gran valoración y aceptación que tuvo, entre las personas con las que se trabajó durante este período. Durante el pasado año 2008, estas tareas, se vinieron realizando por las personas que forman parte del voluntariado dentro de la propia Asociación.

En definitiva, lo que se persigue con este proyecto es, basándose en la detección de diferentes necesidades observadas, erradicar los sentimientos de soledad en las personas mayores, tanto asociadas como no asociadas, informarlas de ayudas, actividades y demás aspectos que puedan resultar de su interés, con la finalidad principal de conseguir los mayores índices de integración social en este colectivo.

**El Lema: “Ningún mayor solo ni desatendido”**

Para la construcción y determinación del lema, se habrán tenido en cuenta, principalmente, aquellas formas verbales que habían podido representar, la problemática de los Mayores y el objetivo general que queremos alcanzar con este proyecto, tanto con la participación del grupo de voluntarios del “GRUPO MAYORES DE TELEFONICA”, así como de las personas que forman parte de la asociación y del personal que requiera la puesta en marcha de cada una de las actividades.

## **2. ANÁLISIS DE LA REALIDAD**

A continuación, se presentan toda una serie de datos sociodemográficos referentes a la provincia de Navarra, que extraídos de la consulta directa de fuentes de datos de carácter oficial, así como de la observación directa de la realidad y el entorno social del territorio, consideramos relevante exponer, puesto que constituyen la base, al igual que la justificación, más clara de la necesidad de poner en marcha el proyecto que se concretará en los próximos apartados.

- Según el Instituto Nacional de Estadística, en el padrón municipal a 1 de enero del año 2008, en la Comunidad Foral de Navarra, con un total de habitantes de 620.000, había un total de 107.000 personas con más de 65 años, lo que supone que un 17,26 % de la población total de la provincia, pertenece al grupo de personas de la tercera edad.

- Los indicadores sociales basados en fuentes del INE, edición de 2003, muestran que las personas que viven solas, dentro del colectivo de 65 años y más, superan el 17,26 %, de los cuales el 7,38 % son varones y el 9,88 % son mujeres.

- Las pensiones de jubilación en el año 2005, suponen en Navarra 80.580, de las cuales el 83.73 % corresponden a personas mayores de 65 años.

- En el municipio de Pamplona, concretamente, con una población de 200.000 habitantes, 81.500 tienen más de 65 años, lo que supone un 40,75 % del total.

- En cuanto a nuestra asociación de prejubilados y jubilados de telefónica y simpatizantes, todos los asociados se encuentran en edades superiores a los 52 años de edad, suponiendo el 6,0 % aquellos que tienen más de 80, y el 10,3% aquellos con edades

comprendidas entre los 70 y 80 años.

- Además del envejecimiento de la población de Navarra, otra característica del territorio, es la existencia de núcleos poblacionales muy dispersos, contando con alrededor de 10000 entidades de población, existiendo entre ellos, núcleos de población con un número muy reducido de habitantes, que normalmente, ocasionan graves problemas de soledad y aislamiento nos distintos núcleos poblacionales.

### **3. DESTINATARIOS/AS**

A la vista de estas cifras, que muestran claramente un envejecimiento importante de la población de Navarra y, más concretamente, en una asociación como la nuestra, el número total de personas del colectivo que en principio podría ser beneficiarias de nuestro proyecto, superaría con creces, las posibilidades de actuación de nuestra asociación. Por lo tanto, y en un principio, los beneficiarios/las directos/las, serían aquellas personas de nuestro entorno más cercano, en concreto, aquellas que vivan solas y que presienten algún estado de necesidad de atención, compañía, calor humano, orientación, asesoramiento...

Indirectamente, los/las beneficiarios/las del proyecto, también serán los familiares, cuidadores informales o acompañantes de cualquier tipo, repercutiendo consecuentemente, de forma favorable en el conjunto de toda la sociedad en general.

### **4. DETECCIÓN DE NECESIDADES**

Como conclusión de todo el comentado con anterioridad, se podría afirmar luego que el problema fundamental que presenta el colectivo de personas mayores, se refiere, principalmente, al aislamiento, la desatención y la falta de consideración en todos los ámbitos de la vida de la persona, bien sea personal, familiar y social, como consecuencia directa o colateral del cese de la actividad laboral y productiva, tan valorada en la sociedad capitalista en la que nos encontramos inmersos.

Otra de las causas claras de esta situación, la podríamos encontrar en la falta de mentalización, sensibilización y valoración cara las personas mayores, por una sociedad cada vez más caracterizada por su actividad frenética en la economía y en el consumo, en búsqueda de un bienestar engañoso.

Así pues, apreciamos que, a pesar de que son múltiples los aspectos que determinan la situación actual de las personas mayores, podrían resumirse en tres grandes áreas aquellos factores que influyen en la calidad de vida de este colectivo:

- ATENCIÓN SOCIOSANITARIA: mantenimiento y conservación de una buena salud

física y mental.

- INDEPENDENCIA ECONÓMICA: una buena situación económica que le permita acceder a aquellos recursos que hagan posible el acceso a una calidad de vida digna.
- NECESIDADES AFECTIVAS: integración tanto en el entorno familiar como social.

Sin lugar a duda, la solución y/o avance completo y definitivo de los problemas que afectan al colectivo de las personas mayores, requeriría de una gran cantidad de recursos y de tiempo, encontrándose muchas de esas soluciones en manos de las organizaciones de ámbito provincial, autonómico, estatal e incluso europeo. Somos conscientes de que en su conjunto, se encuentran fuera de las posibilidades reales de solución de cualquier entidad sin ánimo de lucro como la nuestra, pero ello no nos desanima ni afecta a nuestra intención clara de colaborar, aportando nuestro tiempo y esfuerzo, interviniendo en algunas de aquellas áreas que definen la problemática de las personas mayores.

Con la finalidad, pues, de incidir positivamente en algunas de estas áreas, desde la asociación, pondremos en marcha actividades de carácter diverso, dirigidas a paliar alguna de estas situaciones-problema, en aquellos aspectos, sobre todo, que no son cubiertos en su totalidad por las instituciones o administraciones competentes en esta materia, siempre y cuando, se encuentren directamente relacionados con el desarrollo personal y la integración social del colectivo diana de este proyecto.

## **5. OBJETIVOS**

En base a lo indicado hasta el momento y a las propuestas nacionales, surgió el Proyecto Social “Ningún mayor solo ni desatendido” para Navarra, siendo su lema, a su vez, objetivo general del proyecto. En concreto, los objetivos que se intentarán conseguirse con la puesta en práctica del proyecto para el presente año 2009, serán los siguientes:

### **OBJETIVOS GENERALES:**

- Disminuir los sentimientos de soledad y aislamiento entre el colectivo de personas asociadas y compañeros/las en general.
- Facilitar atenciones de carácter asistencial y social a través de la organización de voluntariado “GRUPO MAYORES DE TELEFONICA”.
- Informar y trasladar a los organismos oficiales competentes, todas aquellas anomalías o necesidades que observemos y que, claramente, se encuentren fuera de nuestro alcance de actuación.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Facilitar las relaciones interpersonales y la creación de una conciencia de grupo entre los miembros asociados.
- Informar con periodicidad de las actividades y de las ayudas que puedan ser de su interés.
- Realizar seguimientos cercanos de la situación y de los posibles cambios que vaya experimentado cada beneficiario de atención.
- Favorecer sentimientos de integración tanto en el entorno social más próximo, el familiar, como en el seno de la comunidad.
- Ofrecer alternativas para la ocupación creativa, recreativa y lúdica, del tiempo libre.
- Formar a las personas voluntarias del "GRUPO MAYORES DE TELEFONICA", con la principal finalidad de mejorar la calidad de la atención.

**OBJETIVOS OPERATIVOS:**

- Identificar a las personas beneficiarias mediante encuestas, llamadas telefónicas y el contacto directo con los asociados.
- Facilitar información y noticias de interés para las personas beneficiarias en un lenguaje fácilmente comprensible, bien sea a través de envío de notas informativas, de llamadas o de charlas colectivas: en incluso un año, se realizarán como mínimo, 5 comunicaciones por escrito y 6 llamadas telefónicas al año por beneficiario.
- Realizar visitas domiciliarias para recoger información, evitar sentimientos de soledad y aislamiento, así como para facilitar la realización de las actividades básicas de la vida diaria al mayor, y proporcionarle compañía y servicio de ayuda en el hogar.
- Mantener comunicaciones periódicas con las personas destinatarias del proyecto a través de la realización de llamadas telefónicas. Se intentará en este caso llegar al 100% de los asociados en un año.
- Promover encuentros entre las personas asociadas y beneficiarias, bien sea con la realización de asambleas, comidas, homenajes y de alguna excursión sociocultural...
- Organizar diferentes actividades lúdico-festivas, así como de animación sociocultural: organización de una biblioteca itinerante, exposiciones de obras propias realizadas por los asociados...

- Ofrecer formación continua a los voluntarios, bien sea de manera presencial u on-line.

## **6. ACTIVIDADES Y METODOLOGÍA.**

De cara a la consecución de los objetivos que se comentaron con anterioridad y la puesta en marcha del proyecto, somos conscientes de que se hacen necesarias una serie de actividades previas a la propia implementación del mismo, tal y como se detalla a continuación.

### ***1.- Estudio Sociológico y concreción de necesidades:***

Con la finalidad de conseguir en el primero año llegar al 50% de la población total objetivo del proyecto, se llevará a cabo un estudio de la población diana mediante la consulta de estadísticas, encuestas y estudios en profundidad de los propios registros internos de la asociación por parte del personal voluntario, bien sea mediante material impreso o por teléfono. Al mismo tiempo que se tratará de conseguir un análisis de la realidad más concreta, se intentará llevar a cabo una labor de sensibilización y de implicación por parte de los asociados en la totalidad del proyecto.

Para la realización de esta primera actividad se realizarán llamadas telefónicas, encuestas y encuentros directos con los propios beneficiarios, así como con los propios compañeros y familiares.

### ***2.- Transmisión de Información a las personas beneficiarias:***

La recogida inicial de información, será realizada por los propios componentes y voluntarios de la asociación, mediante la consulta física o por Internet de fuentes oficiales, principalmente del BON y del BOE.

Una vez recogida dicha información, se realizarán diferentes actividades, con la finalidad de hacérselas llegar a los interesados dicha información de manera comprensible, bien sea mediante lo envío de notas informativas, llamadas telefónicas o incluso la citación y organización de charlas.

### ***3.- Realización de visitas domiciliarias:***

De cara recabar análisis y consideraciones de las propias personas interesadas, se concertarán mediante teléfono, visitas a las que necesariamente acudirán personal voluntario, y de ser posible, pues sería el recomendable, acompañados de un/a Educador/a Social.

Al mismo tiempo, se realizará un seguimiento cercano de aquellas personas que presienten especiales dificultades de movilidad o tengan afectada, física o mentalmente, de cara a mejorar su calidad de vida, prestando ayudas en la realización de las actividades básicas e instrumentales de la vida diaria.

#### **4.- Servicio de atención y ayuda telefónica.**

Tanto para mantener comunicaciones periódicas con los asociados, así como para atender demandas de información o de ayuda, habrá siempre, en el horario de apertura, una persona disponible, para contactar con ella telefónicamente en la sed de la asociación.

#### **5.- Actividades Socioculturales y para la ocupación del tiempo libre.**

Con la finalidad de fomentar la integración y de aumentar la conciencia de grupo, se realizarán al largo del año 2009 diferentes actividades, para lo cual se emplearán el correo postal y el teléfono como principales medios de difusión, aunque la concreción final de estas, dependerá en gran medida, de los intereses de las personas beneficiarias que se detecten a partir de la primera actividad de este proyecto: estudio sociológico y de concreción de necesidades.

Algunas de las que se han programado realizar, son las siguientes:

- *Realización de un homenaje a los mayores de telefónica de Navarra*, en la que se obsequiará a los homenajeados con un regalo.
- Organización de *comidas de hermanamiento en fechas clave*: San Fermín o Navidad
- *Misa por Difuntos y celebración del carnaval*.
- *Exposiciones en el local social de trabajos artísticos propios*.
- Organización de *charlas de carácter sanitario y cultural*.

#### **6.- Creación de una Biblioteca en la Sed de la Asociación.**

Con la finalidad de crear un espacio de encuentro en la sede de la asociación, así como de dotar a la misma de fuentes bibliográficas que puedan resultar de interés para los voluntarios y beneficiarios. Se irán ampliando estos, bien sea mediante donaciones de los propios asociados, o como la adquisición directa por parte de la propia entidad.

#### **7.- Formación del personal voluntario.**

Bien sea de manera presencial o mediante la realización de cursos on-line, se intentará mantener permanentemente formados a los voluntarios implicados en la asociación de cara a mejorar la calidad de la atención, así como sus conocimientos y competencias personales.

### **7. RECURSOS**

Los recursos que inicialmente se necesitarán para conseguir los objetivos del proyecto y llevar a cabo las diferentes actividades que se relataron en el apartado anterior, serán los siguientes:

**- Recursos Materiales -**

- Local social como punto de encuentro, lugar referente y adaptado.
- Teléfono.
- Medios de desplazamiento, tanto públicos como privados.
- Obsequios.
- Ordenador, conexión a Internet y programas de software (procesador de textos, gráficos, etc.).
- Material fungible de oficina vario.

**- Recursos Humanos -**

- Personal y miembros de la Asociación.
- Grupo de Voluntarios/as.
- Personal no contratado: colaboradores o proveedores.
- 1 Educador/a Social.
- Conferenciantes ocasionales.

**- Recursos Económicos-**

<b>INGRESOS</b>		<b>GASTOS</b>	
Cuotas Beneficiarios	0 €	Desplazamientos y visitas	.....400 €
Aportación GRUMATENA	1.500 €	Material de Oficina y equipos	..... 200 €
		Servicios de acompañamiento	.....300 €
		Teléfono e Internet	..... 100 €
		Obsequios y regalos	.....500 €
		Encuentro Mayores	..... 1.500 €
		Imprevistos	..... 300 €
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>1.500 €</b>	<b>TOTAL GASTOS</b>	<b>..... 3.300 €</b>

**TEMPORALIZACIÓN.**

<b>Actividades Primer Cuatrimestre Año 2009</b>	<b>Enero</b>	<b>Febrero</b>	<b>Marzo</b>	<b>Abril</b>
---	--------------	----------------	--------------	--------------

Estudio Sociológico y concreción de necesidades	A través de encuestas y/o entrevistas aplicadas a 25 de los/as beneficiarios/as.	-	-	-
Transmisión de Información		1 envío por correo postal	1 envío por correo postal	
Visitas domiciliarias	-	10 visitas	4 visitas	4 visitas
Servicio de atención telefónica		A partir de este mes, se realizarán diferentes contactos telefónicos con los/as beneficiarios/as (aproximadamente 70 llamadas mensuales)		
Actividades Socio-culturales		Asamblea General Socios/as		

<b>Actividades Segundo Cuatrimestre Año 2009</b>	<b>Mayo</b>	<b>Junio</b>	<b>Julio</b>	<b>Agosto</b>
Transmisión de Información		1 envío por correo postal		
Visitas domiciliarias	11 visitas	11 visitas		
Servicio de atención telefónica	En estos dos meses, se realizarán diferentes contactos telefónicos con los/as beneficiarios/as (aproximadamente 70 llamadas mensuales)			

<b>Actividades Tercer Cuatrimestre Año 2009</b>	<b>Septiembre</b>	<b>Octubre</b>	<b>Noviembre</b>	<b>Diciembre</b>
Transmisión de Información	2 envíos por correo postal		-	1 envío por correo postal
Visitas domiciliarias	11 visitas	11 visitas	11 visitas	11 visitas
Servicio de atención telefónica	Realización de diferentes contactos telefónicos con los/as beneficiarios/as (aproximadamente 70 llamadas mensuales)			
Actividades Socioculturales			Congreso de mayores en Benidorm	Homenaje a los mayores en Navarra
Formación del personal voluntario	1º curso de formación	2º Curso de formación	-	-

## **9. EVALUACIÓN**

Aunque lo común es que en los proyectos se le preste poca atención a la evaluación, nosotros como “VOLUNTARIOS DEL G. M. T.”, habida cuenta los principios por los que la propia asociación se rige, atenderemos en todo momento no solo a criterios cuantitativos, sino sobre todo cualitativos, durante todo el proceso. Así es que en principio, distinguiremos tres momentos esenciales en el proceso de evaluación:

### **Evaluación Inicial/diagnóstica**

El medio principal para esta primera fase de evaluación, será el estudio sociológico y concreción de necesidades que se expuso como primera actividad de nuestro proyecto, empleando la encuesta y las entrevistas personas como principal herramienta para la recogida de datos. Con esto, además de hacer un estudio de intereses y necesidades concretos de los asociados, pretendemos comprobar que el análisis de la realidad previa a la programación del proyecto, se corresponde, de manera idónea con los datos reales de la misma, pudiendo acercarnos además de forma más precisa a la viabilidad del propio proyecto.

Así mismo, serán tenidos en cuenta tanto la experiencia como los resultados obtenidos durante el año anterior.

### **Evaluación del proceso/continua**

Con el objetivo principal de medir el grado de eficiencia, en lo que respecta al funcionamiento de las diferentes acciones programadas para cada mes, se hará una evaluación durante toda la implantación del proyecto.

Los aspectos en los que centraremos nuestra atención para esta evaluación, serán los siguientes:

- ~ Cumplimiento del calendario de preparación y desarrollo de las actividades.
- ~ Respuesta obtenida por parte de las personas beneficiarias.

- ~ Organización del equipo de trabajo y del grupo de voluntarios.
- ~ Acoplamiento y control presupuestario.
- ~ Grado de satisfacción obtenido por parte de los/as beneficiarios/as.
- ~ Uso de los recursos y servicios por parte de los miembros de la comunidad y más en concreto, de la red de la asociación.
- ~ Grado de participación en las diferentes actividades organizadas.
- ~ Captación de nuevos/as voluntarios/as y grado de responsabilidad e implicación de los/as mismos/as.

La finalidad principal para evaluar todos estos aspectos, será, precisamente, el mantenimiento de aquellos aspectos que se consideren positivos para el buen funcionamiento del proyecto y eliminación de aquellos que, por el contrario, lo dificultan y limitan.

En este caso, la evaluación tendrá un carácter mixto, ya que, por una parte, seremos los propios miembros del voluntariado los que evalúen diversos aspectos, sobre todo, aquellos que hacen referencia al funcionamiento general del proyecto y al grado de participación en las diferentes actividades. Por otra parte, serán las personas asociadas las que mediante las visitas y el propio contacto con la asociación, evalúen las repercusiones que está teniendo este proyecto en el avance de su calidad de vida, la día a día.

### **Evaluación final/sumativa**

Coincidiendo con la finalización del período establecido para el desarrollo del proyecto, esta se realizará para comprobar la eficacia del mismo, en cuanto al grado de consecución de los objetivos propuestos.

Para esta evaluación final, se hará precisa la recogida de todos los datos que se fueron generando durante todo el proceso de implementación, así como las propias demandas resueltas desde la asesoría, teniendo en cuenta, sobre todo, indicadores de calidad de vida, así como aquellos referentes a los niveles de participación e implicación en cada una de las actividades. Por supuesto, tendrán un peso especial el

número de demandas de información resueltas desde la asociación, así como el grado de satisfacción conseguido por los beneficiarios en las diferentes actividades y alternativas de ocio propuestas.

### **ESTE PROYECTO FUE REALIZADO POR:**

- José Antonio Vázquez Rodríguez, Coordinador del Equipo de “Voluntarios del Grupo Mayores de Telefónica”, y vocal de la Asociación GRUMATENA.

- Se contó con la colaboración a ayuda en la redacción con: Diplomada en Educación Social.

**NAVARRA, MARZO DE 2009**

### **BIBLIOGRAFÍA**

- ~ *Diseño y evaluación de proyectos culturales*. David Roselló Cerezuela. Editorial Ariel.
- ~ Curso de Gestión de Subvenciones en las ONG. (Fundación Telefónica).
- ~ Instituto Nacional de Estadística (IGE).