La satisfacción de las personas atendidas, nuestro mejor regalo

Per GloriaA el dt., 13/10/2020 - 19:54

Mi nombre es Elena. Soy médico y voluntaria de Cáritas en el Programa Resivol desde mi jubilación hace algo más de 6 años.

A lo largo de mi vida profesional he estado dedicada a atender y trabajar por los demás. Tras mi jubilación pude disponer de un cierto tiempo libre que elegí seguir empleando en apoyar a personas que pudieran necesitarlo, en seguir siendo útil a la sociedad. En Cáritas encontré un programa que cubría estas expectativas. Elegí Cáritas porque es una organización con la que comparto creencias, objetivos y valores, lo que me proporciona toda la confianza debida.

El Programa Resivol está dirigido a proporcionar compañía a aquellas personas mayores que están en residencias y que son más vulnerables por tener escasos recursos, carecer de acompañamiento familiar y de las relaciones sociales de soporte necesarias, es decir viven en soledad no deseada. Los voluntarios que apoyan a este programa visitan semanalmente a la persona que atienden, ayudándoles a romper su rutina y soledad y acompañándolos a salir a pasear. Esta relación proporciona afecto, compañía y comunicación.

Mi función como voluntaria de este programa es la de coordinar a un grupo de voluntarios (actualmente 10 personas) que hacen su labor social en un grupo de residencias de una determinada zona. Los voluntarios coordinadores hacemos el seguimiento de dicha labor, actualizamos datos de altas y bajas, estamos en contacto con la dirección de las residencias y con los voluntarios, recibimos y entregamos a Cáritas las nuevas solicitudes de voluntarios por parte de las residencias, atendemos posibles incidencias, sugerencias etc. Una vez al mes los coordinadores nos reunimos con la persona responsable del Programa Resivol para hacer seguimiento de datos, valorar sugerencias, acciones formativas para voluntarios etc., siempre con la finalidad de mejorar el servicio prestado a las personas atendidas.

Al menos una vez al año los coordinadores organizamos una reunión con todos nuestros voluntarios con el objetivo de que todos ellos compartan información y aquellas experiencias enriquecedoras, con las personas atendidas, que cada uno puede aportar. De este modo los voluntarios en residencias viven el hecho de que, aunque realicen a solas su labor de voluntariado, no están solos, sino que forman parte de un grupo.

El virus COVID 19 ha causado un gran problema también en nuestro Programa Resivol. Desde el inicio de la pandemia las visitas y el paseo semanal de los voluntarios con las personas atendidas han tenido que ser suspendidos por motivos de seguridad, tanto para las personas acompañadas, que por su edad son los más vulnerables, como para los voluntarios.

Durante estos meses de confinamiento los voluntarios han seguido manteniendo el contacto con las personas atendidas, pero este se ha realizado básicamente por vía telefónica y/o videollamadas. Todos ellos han podido constatar la ilusión de las personas mayores cuando reciben estas llamadas, que rompen o suavizan su aislamiento y les demuestran que hay alguien allí fuera que les recuerda y se interesa por ellos.

Desgraciadamente también durante este tiempo hemos perdido a algunas de las personas mayores atendidas lo que nos ha causado a todos una enorme tristeza.

Reconocemos el trabajo realizado por los voluntarios para la adaptación a la situación causada por el COVID. Para todos nosotros, la satisfacción de las personas atendidas es nuestro mejor regalo.