

PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO TELEFÓNICO A PERSONAS MAYORES Y OTROS GRUPOS VULNERABLES.

El Teléfono de la Esperanza Badajoz amplía su servicio de acompañamiento telefónico a personas mayores y otros grupos vulnerables que desde los SSASB detecten que necesitan de ello y para llevarlo a cabo solicita la colaboración de las/os Trabajadoras/es Sociales de los SSASB para que les deriven personas que lo necesiten

Con motivo de la pandemia por Covid-19, el **Teléfono de la Esperanza Badajoz** quiere sumarse a otras iniciativas del Tercer Sector para colaborar con los **Servicios Sociales de Atención Social Básica** de la provincia de Badajoz, a través de una iniciativa propia y en colaboración con el **Colegio Oficial de Trabajo Social de Badajoz**, utilizando a este último como medio de transmisión de la información.

La iniciativa consiste en la ampliación, con *carácter temporal y extraordinario*, de un servicio subvencionado con fondos públicos que se denomina **“Escuchando a nuestros mayores”**, que ya está puesto en marcha desde hace un tiempo y que se venía realizando ajeno a la situación actual de emergencia. Como consecuencia del panorama actual, en coordinación con la sede del T.E. Badajoz, se plantea esta iniciativa para dar cobertura a aquellos servicios sociales municipales que necesiten apoyo en la atención a la ciudadanía y quieran participar en este servicio.

El personal voluntario con el que actualmente cuenta el T.E. Badajoz, integra a un conjunto de personas especializadas en la atención telefónica en situación de crisis.

¿Qué se pretende con este servicio?

Proveer de acompañamiento y apoyo telefónico a la **ciudadanía mayor de 65 años que carezca de red de apoyo**, como grupo de riesgo en la situación actual de crisis sanitaria a consecuencia de la pandemia por Covid-19.

¿Qué más podemos conseguir?

- **Reforzar la actuación de los servicios sociales municipales** en el acompañamiento telefónico de la población mayor de 65 años que no pueda ser atendida por estos servicios.
- **Realizar un seguimiento telefónico** de las personas mayores que se encuentren solas en sus domicilios o no dispongan de apoyo social, o este sea escaso.
- **Permitir el alivio emocional** de aquellas personas mayores que al encontrarse solas estén viviendo una situación de angustia transitoria o permanente.
- **Ofrecer apoyo y acompañamiento psicológico** en forma remota.
- **Realizar un registro diario** de aquellos casos que puedan presentar un cuadro clínico y/o social que requiera de intervención profesional o apoyo de cualquier tipo.
- **Informar a los SSASB** correspondientes de los casos que requieran un apoyo o necesidad.

¿A quién va dirigido?

c/ Ángel Quintanilla Ulla, 1. Portal 8. entp. A. 06011 Badajoz. CIF: Q-0669007-G
tlf: 924 207 027. E-mail: badajoz@cgtrabajosocial.es. www.trabajosocialbadajoz.es

Preferentemente a personas mayores de 65 años que se encuentren solas en sus domicilios.

¿Quién lleva a cabo este servicio?

Personal voluntario especializado en atención telefónica en situaciones de crisis del Teléfono de la Esperanza de Badajoz (Sedes de Badajoz, Mérida y Almendralejo) en coordinación con los Servicios Sociales de Atención Social Básica de Extremadura, que lo requieran.

¿Cómo se llevará a cabo el servicio de acompañamiento telefónico?

1. **El COTS Badajoz remitirá una ficha de recogida de datos** de personas mayores de 65 años y otros colectivos vulnerables (personas con discapacidad, enfermedad mental, etc.) que en la situación actual se encuentren solos en sus domicilios y carezcan de otras redes de apoyo.
2. **Los profesionales de cada SSASB que quieran ser colaboradores** de este servicio, **derivarán a los usuarios rellenando la ficha** que se anexa desde el COTS Badajoz, con los datos básicos de las personas que vayan a recibir el servicio de acompañamiento telefónico. (Se recomienda hacer una llamada telefónica al usuario para informarle y que dé su consentimiento)
3. Cada SSASB, una vez rellena la ficha/s de recogida de datos, las remitirán al responsable de coordinación (Gabriel Fernández Retamal, Trabajador Social) del servicio de acompañamiento telefónico que actuará de intermediario entre la administración local y el Teléfono de la Esperanza de Badajoz. A la dirección de correo electrónico: **almendralejo@telefonodelaesperanza.org**
4. Recibida las fichas, se dará traslado de las mismas al TE Badajoz y se procederá a asignar a cada personal voluntario un número de personas mayores a las que realizar el acompañamiento telefónico. Al personal voluntario se le proporcionarán los datos de las personas mayores (nombre y teléfono) con el objeto de que puedan contactar con ellas a través del teléfono desde las 9 de la mañana hasta las 9 de la noche, de forma ininterrumpida, y de lunes a viernes.
5. Cada personal voluntario podrá atender a un grupo de mayores que no excederá de las 10 personas, inicialmente, en cada turno de llamadas.
6. El acompañamiento telefónico consistirá en una llamada telefónica para conocer el estado general en que se encuentra la persona, facilitando el apoyo emocional, ofreciendo información y orientación, si procediera y registrando aquellas circunstancias que pudieran ser susceptibles de otras intervenciones profesionales (estado de salud, cobertura necesidades primarias, etc.)
7. En caso de que el personal voluntario considere que la persona precisa de intervención profesional, se realizará la recomendación-derivación de atención a través del SSASB para valoración, dando por concluido el acompañamiento.

8. Finalizado el acompañamiento por derivación a otros servicios profesionales, el personal voluntario informará de esta circunstancia al coordinador del programa del TE de Badajoz, quien lo remitirá al Coordinador de Servicios Sociales para valorar la posibilidad de asignación de nuevos acompañamientos.

Muchas gracias por colaborar con esta iniciativa.