

ATENCIÓN A LOS VOLUNTARIOS DE AMICS DE LA GENT GRAN DE SANT CUGAT DEL VALLÈS

Experto Universitario

Intervención en Calidad de Vida en Personas Mayores

Curso 2015/2016



Núria Rius Bofill

Clementina Arderiu 1, ap. 63.

08173 Sant Cugat del Vallès

nuria.brius@gmail.com

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar es mi obligación agradecer a mis compañeros de *Amics de la Gent Gran - Sant Cugat* su interés en llevar a cabo este proyecto. Quiero mencionar especialmente a Elena, Raquel y M^a José por su apoyo incondicional y sus comentarios siempre acertados.

También me gustaría mencionar a mis vecinos y amigos de mi comunidad, cuya edad media es de 80 años, quienes me han enseñado que todas las experiencias vividas son importantes para quien las ha vivido, que cada uno es como es, y que la diversidad enriquece siempre, si se trata con respeto a todos.

Por último, agradezco a mi tutora Dra. Martina Pérez Serrano sus consejos, su buen hacer y por conseguir que mi proyecto “aterrizara” en el mundo real.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	4
1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA	6
1.1. Concepto de voluntario y voluntariado	7
1.2. Derechos y deberes del voluntario	8
2. ANÁLISIS DE LA REALIDAD	11
2.1. Ámbito de aplicación	11
2.2. La delegación de <i>Amics de la Gent Gran</i> en Sant Cugat del Vallès	13
2.3. Análisis de la realidad	15
3. PLANIFICACIÓN Y DISEÑO DEL PROYECTO	17
3.1. Planteamiento inicial	17
3.2. Objetivos	17
3.3. Metodología	17
3.4. Temporalización	18
4. EJECUCIÓN	26
4.1. Ejecución detallada de las actividades	26
4.2. Contraste planificación-ejecución	52
5. EVALUACIÓN	54
6. PROPUESTAS DE MEJORA	56
7. CONCLUSIONES	57
8. BIBLIOGRAFÍA	58

INTRODUCCIÓN

La Fundación *Amics de la Gent Gran* (AGG - Amigos de la Gente Mayor) somos una organización de voluntariado, sin afán de lucro, cuyo objetivo es aumentar la calidad de vida de las personas mayores ofreciéndoles afecto, ayuda emocional, compañía, relación y amistad.

Nuestra acción es complementaria a la desarrollada por las instituciones públicas y otras entidades privadas.

AGG en Sant Cugat del Vallès

La sede de Sant Cugat del Vallès, ciudad a 20 km de Barcelona, es la octava delegación que se activa en Catalunya (www.amicsdelagentgran.org/index.php/ca/quisom/historia). Todo empezó hace dos años cuando un grupo de voluntarios y voluntarias de AGG residentes en la ciudad, después de contactar con agentes sociales y administraciones locales, empezamos a realizar acciones de apoyo a las personas mayores de Sant Cugat. En abril de 2015 se firmó un acuerdo con el ayuntamiento de la ciudad, que culminó el pasado 7 de noviembre con la inauguración de la sede de AGG en Sant Cugat (www.amicsdelagentgran.org/index.php/ca/actualitat/noticies/556-inauguracio-delegacio-amics-de-la-gent-gran-sant-cugat). Actualmente acompañamos a 24 personas, gracias a la solidaridad de 43 personas voluntarias. El reto de dar nuestro apoyo a las personas mayores en situación de soledad no deseada es importante ya que en Sant Cugat del Vallès 1.653 personas mayores viven solas (www.idescat.cat/emex).

La delegación de AGG Sant Cugat ofrece, de momento, dos servicios: el acompañamiento a domicilio y el acompañamiento esporádico. El acompañamiento a domicilio consiste en ofrecer apoyo afectivo a personas mayores que están en situación de soledad mediante visitas semanales realizadas por voluntarios. El servicio de acompañamientos esporádicos consiste en facilitar la realización de gestiones puntuales fuera del hogar de las personas mayores. Por ejemplo, visitas o pruebas médicas, recogida de recetas, gestiones administrativas, etc.

Nos reunimos una vez al mes para informar, dar la bienvenida a los nuevos voluntarios, cambiar impresiones, etc. La asistencia a las reuniones es muy variable. Somos todos voluntarios y debemos compaginar esta actividad con las responsabilidades profesionales y personales. Sin embargo, a veces nos sentimos solos, necesitamos comentar e intercambiar impresiones más a menudo o en momentos puntuales y la reunión mensual no cubre estas necesidades.

Tanto la Fundación *Amics de la Gent Gran* como la Generalitat de Catalunya organizan cursos y talleres de formación para el voluntariado, muy buenos pero cortos. Ofrecen información y pautas, pero no cubren el día a día.

Ahora somos 43 voluntarios, frente a los 14 de hace un año. Por lo tanto, el grupo cada vez es más grande y nos falta poder relacionarnos con agilidad y en el momento que se necesita.

En diciembre de 2015 convocamos una cena informal de voluntarios, con el fin de conocernos más y evitar la “soledad” del voluntario. Hemos propuesto continuar con estas cenas informales a ritmo de una al trimestre.

En estos momentos, los que formamos el “comité” de puesta en marcha de la delegación nos vemos desbordados por el trabajo que supone atender a voluntarios, amigos mayores, instituciones, empresas colaboradoras, medios de comunicación, etc. y vamos a proponer un organigrama concreto de tareas y personas responsables, y una ampliación del comité.

En el organigrama se distinguirán tres grandes bloques: voluntarios, usuarios y coordinación, destacando los siguientes puntos:

Voluntarios

1. Entrevistas informativas y entrevistas individuales con las personas interesadas en participar como voluntario.
2. Atención al voluntario.

Usuarios

1. Valoración de la persona mayor y enlace con el voluntario.
2. Contacto con los Servicios Sociales del Ayuntamiento.
3. Atención al usuario.

Coordinación

1. Relaciones institucionales.
2. Coordinación con la sede principal de AGG en Barcelona.
3. Redes sociales y difusión en los medios de comunicación.
4. Organización de eventos.
5. Contactos con empresas para eventos puntuales.
6. Secretaría.

En el apartado **atención al voluntario**, lo que he propuesto a mis compañeros, y que será el proyecto de este curso, es lo siguiente:

- Abrir una cuenta en Facebook, restringida a los voluntarios de AGG Sant Cugat, para:
 - Descongestionar el chat general de AGG Sant Cugat en la plataforma Whatsapp.
 - Informar de las distintas actividades que se llevan a cabo con nuestros amigos mayores.
 - Ser una plataforma desde la cual cada voluntario pueda exponer su experiencia personal, positiva o no tan positiva, y pueda haber un diálogo ágil entre nosotros.
- A partir de los diálogos en Facebook, proponer y organizar reuniones de 4-5 personas interesadas en el tema tratado.
- Estas reuniones se llevarán a cabo en una cafetería próxima a la sede de AGG, que ofrece un ambiente agradable y relajado, durante las cuales se pueden proponer ideas y compartir experiencias.

También se pretende una mayor participación de los voluntarios en la organización de los eventos programados. Conocer *in situ* este tipo de eventos provocará que el voluntario se sienta más integrado en AGG, se relacione con otros mayores distintos a su pareja, y sea consciente del esfuerzo que requiere que AGG funcione.

1.- JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

Catalunya dispone de un tejido asociativo consolidado, sólido y de gran tradición, que ha constituido parte de su identidad. Muchas entidades han jugado un papel importante en la construcción de identidades colectivas, en la vertebración de los territorios y en la promoción del civismo y la cohesión social. Las entidades también han promovido una acción voluntaria que ha contribuido a la promoción y la praxis de valores y principios como la solidaridad, el compromiso, el esfuerzo y la sostenibilidad, la libertad, el altruismo, la gratuidad y la responsabilidad, el civismo, la participación, el aprendizaje, el respeto, la competencia y la independencia de los poderes públicos, como manifestaciones de la sociedad civil.

Por lo tanto, las entidades identifican necesidades y elaboran propuestas, y las asociaciones y las administraciones coinciden en la gestión de programas que a menudo también requieren la intervención de voluntarios y que se deben poder articular desde las entidades del tercer sector - el sector civil organizado - de la manera como éste prevé la participación de las personas, respetando su capacidad e independencia.

Además de estas consideraciones, es importante resaltar que en la sociedad actual, fruto de la herencia histórica y social, el asociacionismo y el voluntariado conviven simultáneamente con diversos tipos de acciones de participación y colaboración ciudadanas, desarrolladas todas ellas desde la gratuidad y la solidaridad. Estas acciones son la expresión natural de una sociedad activa, con valores y espíritu participativo.

La importancia y el valor añadido del asociacionismo y el voluntariado y su incidencia en el entorno son un hecho que se constata a escala española y europea.

La Generalitat de Catalunya se comprometió a preservar al voluntariado en el año 1991 con la promulgación de la *Llei 25/1991, de 13 de desembre* (DOGC nº 1535, de 30 de desembre), por la cual se crea el *Institut Català del Voluntariat* (Instituto Catalán del Voluntariado), una ley pionera en el Estado y, posteriormente en el año 1996, con el reconocimiento de la *Carta del voluntariat de Catalunya* (Carta del voluntariado de Catalunya). El primer *Pla nacional de l'associacionisme i el voluntariat* (Plan nacional del asociacionismo y el voluntariado) fue impulsado por el gobierno de la Generalitat de Catalunya en 2008, fruto de un amplio proceso participativo. La experiencia obtenida propició la puesta en marcha del *Consell d'Associacionisme i el Voluntariat de Catalunya* (Consejo del Asociacionismo y el Voluntariado de Catalunya) (DOGC nº 5642, d'1 de juny de 2010 y DOGC nº 6671, de 22 de juliol de 2014). La experiencia acumulada estos seis años permitió la redacción del segundo *Pla Nacional de l'associacionisme i el voluntariat* 2014-2015.

El artículo 166.2 del *Estatut d'autonomia de Catalunya* otorga a la Generalitat “la competencia exclusiva en materia de voluntariado, que incluye la definición de la actividad y la regulación y la promoción de las actuaciones destinadas a la solidaridad y a la acción voluntaria que se ejecuten individualmente o a través de instituciones públicas o privadas”. En el ejercicio de esta competencia, la *Llei 25/2015, del 30 de juliol, del voluntariat i de foment de l'associacionisme* (Ley del voluntariado y de fomento del asociacionismo)

(DOGC nº 6930, de 7 d'agost de 2015) tiene como objetivo fomentar, reconocer, proteger y dar a conocer el asociacionismo y el voluntariado como agentes de transformación social y a la vez preservar el modelo catalán de voluntariado, y también reconocer institucionalmente las acciones solidarias que los ciudadanos de Catalunya llevan a cabo con el afán de participar y colaborar en muchas de las actividades que tienen lugar en Catalunya.

El Congreso Europeo del Voluntariado celebrado en noviembre de 2011 permitió debatir la importancia, entre otros, del trabajo entre los agentes que inciden en un territorio para conseguir su mejora, mediante una red; el papel clave del establecimiento de políticas en materia de asociacionismo y voluntariado acordadas con el sector; la importancia de la buena gestión de los equipos de voluntariado desde las entidades, y la diversidad creciente de los perfiles de voluntariado. De este marco común de debate entre los diversos agentes surgieron una serie de consideraciones que se han tenido en cuenta en la elaboración de la *Llei* 25/2015.

La *Llei* 25/2015 quiere reconocer el voluntariado como un elemento diferente de otras formas de participación. Por ello, las disposiciones generales del capítulo I regulan el objeto y la finalidad de la ley; el ámbito de aplicación; y, las definiciones de voluntariado y asociacionismo.

El capítulo II, sobre las relaciones entre los sujetos del voluntariado, se subdivide en dos secciones. La sección primera, relativa al régimen jurídico de la relación de voluntariado ejercida en el marco de un programa de voluntariado, establece los derechos y deberes de los voluntarios y de las entidades y la naturaleza jurídica correspondiente y renueva y actualiza los derechos y deberes recogidos en la *Carta del voluntariat de Catalunya*. La sección segunda regula los derechos y deberes de los destinatarios de la acción voluntaria, que es como dicha *Llei* reconoce las personas físicas para las cuales la acción voluntaria comporta un beneficio. Estos derechos y deberes delimitan el marco de relación entre los sujetos del voluntariado, y deben garantizar un ejercicio correcto y un encaje óptimo en respuesta a una misión compartida.

1.1.- CONCEPTO DE VOLUNTARIO Y VOLUNTARIADO

La *Llei* 25/2015 en su artículo tercero define:

- a) *Voluntariado*: el conjunto de acciones y actividades de interés general motivadas por el altruismo y la voluntad de transformación social que cumplen personas físicas, denominadas *voluntarios*, que participan en proyectos en el marco de una actividad asociativa o bien en programas específicos de voluntariado de una entidad sin ánimo de lucro, de acuerdo con lo que establece esta ley.
- b) *Voluntarios*: las personas físicas que, libremente, sin contraprestación económica y de acuerdo con la capacidad de obrar que les es reconocida por el ordenamiento jurídico, deciden dedicar parte de su tiempo al servicio de otros o a intereses sociales y colectivos, mediante la participación en programas de voluntariado que llevan a cabo entidades sin ánimo de lucro - con las que formalizan un compromiso que da origen a los derechos y deberes que regula esta ley - o bien por medio del asociacionismo y la participación en los diferentes proyectos que se puedan llevar a cabo.
- c) *Acción voluntaria*: la acción llevada a cabo por una persona que, libre y solidariamente, por voluntad propia y sin ninguna compensación económica, decide dedicar parte de su

- tiempo a ejercer, de una forma compartida con otras personas, un compromiso de transformación de la sociedad, en el marco de una actividad asociativa, en un programa específico de voluntariado de una entidad sin ánimo de lucro y en beneficio de terceros.
- d) *Asociacionismo*: la actividad de implicación social sin ánimo de lucro ni personal ni colectivo, basada en la participación colectiva y comprometida, la autoorganización, el voluntariado, la gestión democrática y la voluntad de transformación social o personal.
 - e) *Entidad de voluntariado*: la entidad privada sin ánimo de lucro que cumple actividades de interés general, que ha decidido que la participación voluntaria de los ciudadanos es un valor imprescindible en su misión para conseguir sus finalidades y que ha elaborado un programa de voluntariado que define y enmarca el valor y los espacios de la acción voluntaria de la entidad. Este programa es potestativo para las entidades de base asociativa.
 - f) *Destinatarios de la acción voluntaria*: las personas físicas, consideradas individualmente o integradas en grupos, para las cuales la acción voluntaria comporta un beneficio, la defensa de sus derechos, la mejora de las condiciones de vida o la satisfacción de sus necesidades.
 - g) *Programa de voluntariado*: el documento formal, aprobado por el órgano de gobierno de una entidad de voluntariado, que recoge sistemática y justificadamente la voluntad de la entidad de organizar una o más actividades de interés general que complementen el cumplimiento de sus objetivos o coadyuven en ellos, con la participación de voluntarios, como un valor añadido dentro de la organización.

El artículo 5.m. de la *Llei 25/2015*, indica como una de las actividades de interés la relacionada con el ámbito de la gente mayor.

En el mismo capítulo de la *Llei 25/2015*, el artículo 7.1. establece que “la incorporación de los voluntarios a los programas de voluntariado se formaliza por escrito, por medio de la hoja de compromiso, que debe contener, como mínimo, el carácter voluntario y altruista de la relación, las funciones y las tareas acordadas, el compromiso de resarcimiento de los gastos asumidos por el voluntario, la formación fijada como necesaria por la entidad y la existencia de un seguro para el voluntario de acuerdo con lo que establece el artículo 8.j. La hoja de compromiso debe tener en cuenta las condiciones de género y la conciliación laboral y familiar”.

1.2.- DERECHOS Y DEBERES DEL VOLUNTARIO

En el marco del proyecto propuesto de Atención y apoyo al voluntario la legislación vigente establece, entre otros, lo siguiente:

1.2.1. Derechos de los voluntarios

Llei 25/2015. Artículo 8. *Drets dels voluntaris*.

- Obtener de la entidad de voluntariado en la que colaboran información sobre la misión, la finalidad y el funcionamiento de la misma, sobre el sentido y el desarrollo de la acción voluntaria y sobre el papel y el itinerario que tienen dentro de la asociación, y también disponer de información de las actividades y de los medios y el apoyo para poder cumplirlas convenientemente.
- Recibir la formación necesaria para el cumplimiento de la actividad, estar informados del diseño del itinerario formativo en el marco del proyecto que desarrollan y poder participar en él.

- Participar en la elaboración, la planificación, la ejecución y la evaluación de los programas y las actividades en que colaboren, de acuerdo con la naturaleza y la dinámica interna de la entidad.
- Acordar libremente las condiciones y los posibles cambios de su acción voluntaria, el compromiso de las tareas definidas conjuntamente, la duración y el horario y las responsabilidades de cada uno.

Asimismo, la Ley 45/2015, de 14 de octubre de 2015, de voluntariado (BOE nº 247, de 15 de octubre de 2015). Artículo 10. *Derechos de los voluntarios*.

- Recibir regularmente durante la prestación de su actividad, información, orientación y apoyo, así como los medios materiales necesarios para el ejercicio de las funciones que se le encomienden.
- Recibir en todo momento, a cargo de la entidad de voluntariado, y adaptada a sus condiciones personales, la formación necesaria para el correcto desarrollo de las actividades que se les asignen.
- Participar activamente en la organización en que se inserten, colaborando en la elaboración, diseño, ejecución y evaluación de los programas o proyectos, de acuerdo con sus estatutos o normas de aplicación y, en la medida que éstas lo permitan, en el gobierno y administración de la entidad de voluntariado.

1.2.2. Deberes de los voluntarios

Llei 25/2015. Artículo 9. Deures dels voluntaris.

- Cooperar en la consecución de los objetivos de la entidad o de los programas en que participan para el cumplimiento de los compromisos adquiridos dentro de la misma, y participar activamente en los espacios y medios que la asociación ha previsto para hacer efectivo un trabajo coordinado en los programas.
- Participar activamente en la formación acordada con la entidad de voluntariado para el cumplimiento de la tarea.

Ley 45/2015. Artículo 11. *Deberes de los voluntarios*.

- Cumplir los compromisos adquiridos con las entidades de voluntariado en las que se integren, reflejados en el acuerdo de incorporación, respetando los fines y estatutos de las mismas.
- Participar en las tareas formativas previstas por la entidad de voluntariado para las actividades y funciones confiadas, así como en las que con carácter permanente se precisen para mantener la calidad de los servicios que presten.
- Seguir las instrucciones de la entidad de voluntariado que tengan relación con el desarrollo de las actividades encomendadas.

Como se puede observar, ambas leyes, autonómica y estatal, hacen hincapié en el derecho de los voluntarios a recibir formación de la entidad en la que colaboran y el deber de participar en ella. También se refieren a la posibilidad de participar activamente en la entidad en la que colaboren y recibir información y apoyo de la misma. Sin embargo, ningún artículo es explícito en cómo debe ser el apoyo recibido de la entidad y de los otros voluntarios.

En este sentido, la Web del Voluntariado (www.voluntariado.net) indica, como deberes del voluntario hacia los otros voluntarios, entre otros, los siguientes puntos:

- Adoptar una actitud de apertura y escucha hacia el otro.

- Fomentar el trabajo en equipo propiciando una comunicación fluida y un clima de trabajo y convivencia agradable.
- Intercambiar sugerencias, ideas, propuestas y experiencias en un marco de respeto mutuo con vistas a una mayor eficacia en el trabajo que se lleva a cabo.
- Facilitar la integración, formación y participación de todos los voluntarios, especialmente de los nuevos, en condiciones de igualdad.
- Promover el compañerismo para evitar la competitividad, el afán de protagonismo, las tensiones y las rivalidades.

Estos puntos, a mi entender, definen muy bien cómo debe ser la relación entre voluntarios, así como el apoyo mutuo entre ellos.

1.2.3. Derechos y deberes del voluntario de AGG.

Amics de la Gent Gran es, además de una ONG, una escuela de formación reconocida por el *Institut Català de Voluntariat*. AGG entiende la formación como (*Manual del voluntario*, Amics de la Gent Gran. 2012):

- a) un derecho del voluntario para que pueda desarrollar su tarea.
- b) un camino a la participación, la formación debe promover un espacio donde poner en común las experiencias como fuente de aprendizaje para la mejora de nuestras actuaciones.
- c) un espacio de reflexión de los valores que nos llevan a la acción solidaria, a la vez que nos ayuda en nuestro crecimiento personal.

Por mi experiencia personal como voluntaria de AGG he constatado que muchas veces los voluntarios, a pesar de pertenecer a una fundación que nos quiere y mima, nos sentimos solos. Los cursos y talleres organizados por la entidad y también por la Generalitat de Catalunya son muy buenos, permiten la discusión entre los voluntarios presentes, dan pautas, pero no cubren el día a día.

En AGG de Sant Cugat del Vallès de momento nos conocemos todos y, por ello, creemos que debemos construir un sistema de atención al voluntario ágil que permita a cualquier voluntario encontrar el marco adecuado de intercambio de ideas, dudas, problemas, etc. Este sistema debe ser suficientemente amplio para dar cobijo a distintas sensibilidades, maneras de comunicarse y de facilidad o disponibilidad en la utilización de las TIC.

2.- ANÁLISIS DE LA REALIDAD

2.1.- Ámbito de aplicación

El proyecto se lleva a cabo en Sant Cugat del Vallès, municipio situado en la comarca del Vallès occidental, entre la sierra de Collserola y la sierra de Galliners, en la provincia de Barcelona, comunidad autónoma de Catalunya. El municipio tiene una superficie de 48,32 Km² e incluye, además de Sant Cugat, la entidad municipal descentralizada de Valldoreix y los distritos de Mira-sol, La Floresta y Les Planes. Su población alcanza los 87.830 habitantes, de los cuales 42.743 son hombres y 45.987 son mujeres, según los datos publicados por el INE a 1 de enero de 2016. La densidad de población es de 1.821,1 hab/Km².

La población mayor de 65 años en el término municipal de Sant Cugat es de 6.214 personas, es decir, un 7,08% de la población total. Este porcentaje disminuye hasta el 1,32% en la población mayor de 85 años (1.676 personas). El gráfico siguiente muestra la distribución de la población del municipio, según rango de edad y sexo (Figura 1).

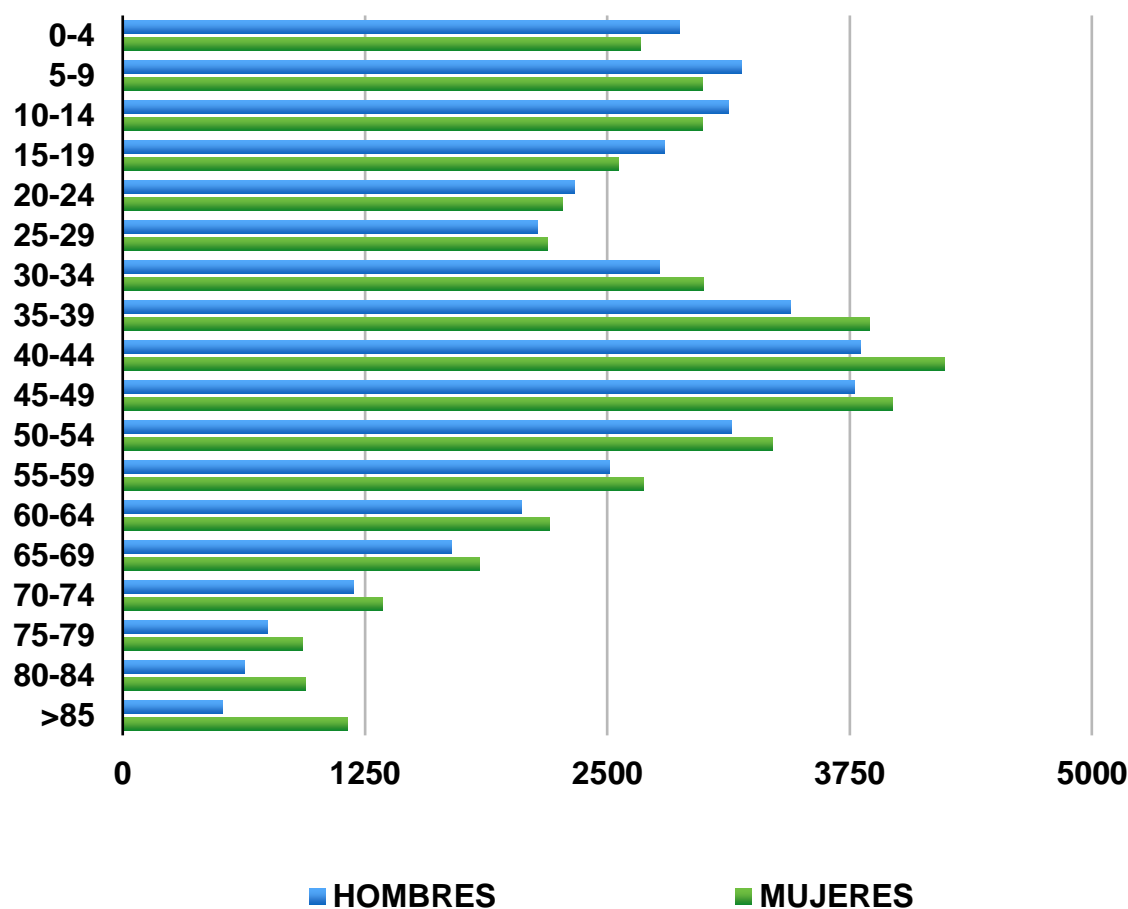


Figura 1. Población de Sant Cugat según rango de edad y sexo (www.ine.es).

El índice de envejecimiento se sitúa en 2015 en 61,62 personas mayores de 65 años por cada 100 jóvenes menores de 15 años. Si nos fijamos en la población mayor de 85 años podemos observar que el índice de sobre-envejecimiento se estima en 15,24 personas de 85 años o más por cada 100 personas de 65 años.

Por lo que hace referencia a la composición de la población según el sexo, se puede apreciar una mayor presencia de hombres en las cohortes de edad inferior a 24 años, mientras que destaca una mayor proporción de mujeres mayores de 25 años, con grandes diferencias a partir de 40 años, siendo el grupo de mayores de 85 años el que presenta una diferencia más acusada, con una proporción hombres:mujeres de 1:2.

En relación con los hogares unipersonales en Catalunya en 2013, en el 40,8% de los casos están formadas por personas de 65 años o más que viven solas, con una edad media de 78 años. De ellas, el 74,7% son hogares de mujeres de 65 años o más (www.ine.es). En el caso concreto del municipio de Sant Cugat del Vallès, 1.653 personas mayores viven solas (www.idescat.cat/emex).

Todos estos datos permiten pensar que en los próximos 10 - 20 años en Sant Cugat del Vallès la población mayor de 65 años habrá aumentado ostensiblemente y es bastante posible que el número de personas mayores necesitadas de atención para paliar su soledad haya incrementado proporcionalmente.

Con el objetivo de ayudar a las personas mayores, especialmente a las que viven solas, els *Serveis a la ciutadania* (Servicios a la ciudadanía) del Ayuntamiento de Sant Cugat ha desarrollado una serie de servicios para cubrir las necesidades generadas por falta de autonomía. Los servicios prestados son los siguientes:

- *Servicio de ayuda al domicilio*. Conjunto de actividades desarrolladas en el propio domicilio de la persona o familia realizados por profesionales especializados, con el objetivo de ayudar en las situaciones generadas por falta de autonomía física, psíquica o social, y en situaciones de dependencia.
- *Servicio de limpieza de mantenimiento*. Servicio domiciliario realizado por auxiliares del hogar, con el fin de favorecer el orden y el mantenimiento de los hogares.
- *Teleasistencia domiciliaria*. La Teleasistencia se dirige principalmente a las personas mayores o discapacitadas que viven solas, o que conviven con otras personas en situación similar. Es un servicio que permite a la persona usuaria comunicarse las 24 horas del día, los 365 días del año, con una central de alarmas para que, en caso de necesidad, pueda ser atendida inmediatamente. En Sant Cugat este servicio es gratuito, gracias a la subvención de la Diputación de Barcelona y el Ayuntamiento de la ciudad.
- *Localizador personal (LOPE)*. Servicio de localización de personas que a través de la red de telefonía móvil y un dispositivo GPS, permite la ubicación remota permanente de personas con deterioro cognitivo leve o moderado, para facilitar la autonomía de estas personas y proporcionar tranquilidad y confianza a las familias y personas cuidadoras.

En el ámbito social, el Ayuntamiento se reúne mensualmente con los hogares de jubilados, las entidades de personas mayores y las residencias del municipio en el marco de la *Taula de la gent gran* (Mesa de la gente mayor). La *Taula* es un espacio de propuestas, diálogo y reflexión sobre temas relacionados con las personas mayores como el ocio y su participación municipal, entre otros. Su principal objetivo es promover que las personas mayores participen en todos los ámbitos ciudadanos y desarrollen sus intereses.

Sin embargo, hay personas mayores que viven una situación de soledad o aislamiento social, que requieren una atención más personalizada.

Actualmente existen dos asociaciones sin ánimo de lucro que, gracias al voluntariado, dirigen sus esfuerzos en paliar la soledad y la marginación social de la gente mayor. Estas asociaciones son la Coordinadora Cavis, que actúa en Sant Cugat, y *Amics de la Gent Gran*.

2.2.- La delegación de *Amics de la Gent Gran* en Sant Cugat del Vallès

Amics de la Gent Gran nace en Barcelona el 4 de setiembre de 1987, fruto del interés de un grupo de personas por la tarea y la filosofía de la organización francesa *Les Petits Frères des Pauvres*, entidad que se creó en 1946 para ayudar a las mujeres que habían perdido a sus maridos e hijos durante la Segunda Guerra Mundial.

En un primer momento la actividad de voluntariado de AGG se desplegó en la ciudad de Barcelona en 1987. AGG se transforma en fundación en 1992, con la finalidad de atender las necesidades afectivas de la gente mayor que no estaban cubiertas por las instituciones públicas y que difícilmente puedan encontrar cobertura en ellas. En 1999 se constituyeron las delegaciones de Cambrils (Tarragona) y Vilanova i la Geltrú (Barcelona) y, posteriormente, las delegaciones de Badalona y de Santa Coloma de Gramanet, municipios colindantes con Barcelona y con gran densidad de población. En 2014 implantamos el nuevo *Model de Desenvolupament Territorial* (Modelo de Desarrollo Territorial), con la propuesta de 6 nuevas delegaciones, una de ellas en Sant Cugat del Vallès. En 2015, 1.468 voluntarios acompañamos a 1.244 personas mayores en toda Catalunya (*Memòria Anual d'Amics de la Gent Gran*, 2015).

La implantación de las delegaciones y la amplitud y diversidad de los distritos de la ciudad de Barcelona, así como los recursos económicos de la fundación, propiciaron la aparición de una nueva figura en la organización d'AGG, el grupo motor. Cada grupo motor se encarga de las tres ramas: voluntariado, personas mayores y coordinación-administración.

El grupo motor en Sant Cugat lo constituyeron en 2014 3 personas, bajo la tutela del Coordinador de Desarrollo Territorial. Entre 2015 y 2016 nos hemos incorporado 5 personas más a lo que actualmente llamamos Comité de AGG en Sant Cugat. Estas 8 personas hemos asumido en el último año todas las funciones de una delegación, que se pueden resumir en:

- Voluntarios:
 - entrevistas informativas generales
 - entrevistas particulares con los posibles voluntarios
- Personas mayores:
 - valoración de las personas mayores
 - enlaces de los mayores con el/los voluntario/s que les acompañarán
 - contacto con los servicios sociales del consistorio
- Coordinación:
 - relaciones institucionales
 - coordinación con los medios de comunicación
 - organización de eventos
 - contacto con empresas para acciones puntuales

Teniendo en cuenta que todos somos voluntarios, por lo tanto debemos compaginar esta tarea con nuestra vida profesional y personal, el crecimiento y volumen de trabajo en el último año nos ha desbordado. Nos hemos volcado sobre todo en la atención a las personas mayores, objetivo de la fundación, pero nos hemos olvidado de nosotros mismos, de nuestras necesidades y problemas.

El pasado día 1 de abril celebramos una reunión extraordinaria de los voluntarios en la que los miembros del comité propusimos un organigrama concreto de tareas y una ampliación del comité. Asistieron 20 de los 43 voluntarios registrados y el Coordinador de Desarrollo Territorial.

En el organigrama propuesto, el apartado de **atención al voluntario** se puede desglosar en:

1. Entrevistas informativas y entrevistas con el posible voluntario (2 personas del comité)

- Entrevista informativa en la que se explica que es *Amics de la Gent Gran* y el tipo de voluntariado que se lleva a cabo.
- Recepción de solicitudes de información.
- Responder el correo y/o llamar por teléfono para concertar día y hora.
- Entrevista con el posible voluntario para conocer sus motivaciones, inquietudes, disponibilidad, tipo de voluntariado que desea realizar, etc. La entrevista es presencial y se siguen las directrices de un cuestionario que proporciona la entidad.
- Introducir los datos del voluntario en la plataforma Mega de AGG Sant Cugat a tal efecto. Añadir a la lista de voluntarios activos, al grupo de correo electrónico y al de Whatsapp.
- Informar sobre los cursos para voluntarios que se organizan en Sant Cugat.
- Buscar voluntarios disponibles cuando tenemos nuevas personas mayores y hablarlo con las personas que se encargan de la valoración de estos mayores y de los enlaces.
- Contactar con los voluntarios cuando tenemos una propuesta de enlace o es necesario un acompañamiento esporádico.
- Realizar con la persona de atención al voluntario el calendario de vacaciones para que ninguna persona mayor se vea privada de acompañamiento.

2. Atención al voluntario (1 persona del comité)

- Ser un referente en el momento de gestionar las posibles incidencias, suplencias durante las vacaciones, resolución de dudas, consultas varias sobre el día a día de las visitas a las personas mayores, límites, etc.
- Construir, junto con la/s persona/s encargadas de las entrevistas al voluntario, el calendario de vacaciones, posibles enlaces, etc.
- Informar sobre eventos que puedan ser del interés del voluntario, tanto internos como externos.
- Trabajar transversalmente con la/s persona/s responsable/s de la relaciones institucionales y de redes sociales.

Recursos de que se dispone en la actualidad:

- Materiales: Despacho compartido con otras entidades en la Casa de Cultura de Sant Cugat del Vallès.
- Humanos: los voluntarios y el coordinador territorial.

- Económicos: cada vez que se organiza un evento, la sede central de AGG, situada en Barcelona, comunica a cada delegación el dinero disponible a tal fin.

2.3.- Análisis de la realidad

Tal como se ha expuesto anteriormente, ahora somos 43 voluntarios, frente a los 14 de hace un año. Por lo tanto, el grupo cada vez es más grande y nos falta poder relacionarnos con agilidad y en el momento que se necesita. La edad de los voluntarios oscila entre los 23 y los 68 años, siendo la edad media de 50,4 años, por lo que la percepción y necesidades de los voluntarios pueden ser muy dispares, especialmente teniendo en cuenta que la edad de nuestros amigos mayores está comprendida entre 69 y 97 años, con una media de 83,3 años, y que sus necesidades de afecto y compañía son muy diversas.

A día de hoy, realizamos acompañamiento a domicilio a 25 personas mayores, aunque hay 6 personas pendientes de enlace y 6 personas pendientes de valoración. Estos datos van variando mensualmente en función de las derivaciones recibidas - personas mayores de las que se recibe una solicitud de acompañamiento -, y de las valoraciones positivas - aquellas personas que, después de una entrevista personal en su domicilio, creemos que necesitan el servicio de acompañamiento y que aceptan recibirlo.

En estos dos años de existencia en el término municipal de Sant Cugat del Vallès a algunos voluntarios de AGG nos han surgido dudas sobre cómo actuar en determinadas situaciones vividas e incluso nos hemos sentido violentos en algún momento. Por ejemplo:

- cuando la persona mayor o su familia pretenden que el voluntario asignado realice funciones o actividades que no le corresponden (hacer la compra, la limpieza, etc.)
- la persona mayor quiere hacer regalos al voluntario
- el trato de la persona acompañada al voluntario no es correcto
- acompañamiento en el duelo, cuando la persona mayor ha perdido a un hijo o a un hermano.

Hasta el momento los interlocutores de los voluntarios que se han visto en estas situaciones han sido el voluntario encargado de la valoración de las personas mayores y/o el voluntario responsable de entrevistar a las personas interesadas en realizar este servicio. Pocas veces hemos compartido entre nosotros estas experiencias, en parte, para cumplir con el compromiso de confidencialidad suscrito en nuestro compromiso con AGG y, en parte, porque no hemos encontrado el marco de diálogo apropiado entre nosotros.

Los voluntarios también necesitamos apoyo cuando nuestro Amigo muere. Nos falta información y formación sobre cómo afrontar el proceso de duelo.

Por supuesto, también se han vivido experiencias muy positivas y enriquecedoras. Entre ellas:

- participar en las *Vacances Amigues* (Vacaciones amigas): una semana de vacaciones organizadas para las personas mayores atendidas por voluntarios de AGG
- invitar a la persona mayor a celebrar la Navidad en el hogar del voluntario y su familia
- celebrar el cumpleaños de la persona mayor realizando una actividad especial de su agrado o visitando algún lugar que le hace ilusión (una exposición, ir al teatro, la playa, etc).

Este tipo de experiencias son más fáciles de compartir ya que son exitosas y no se tiene la impresión de vulnerar la intimidad de la persona mayor.

Por lo tanto, aunque los datos recogidos son sólo cualitativos, no se trata de una idea imaginaria sino de una situación real que queremos mejorar.

3.- PLANIFICACIÓN Y DISEÑO DEL PROYECTO

3.1.- Planteamiento inicial

Es un proyecto destinado principalmente a mejorar la comunicación e información de los voluntarios d' *Amics de la Gent Gran* en Sant Cugat del Vallès.

3.2.- Objetivos

El objetivo general del proyecto que se propone es la Atención al voluntario de AGG en Sant Cugat del Vallès.

Objetivos específicos:

- Potenciar la comunicación entre los voluntarios de AGG en Sant Cugat.
- Estimular la participación de los voluntarios en la transformación de la delegación.
- Facilitar el acceso a la información y formación de los voluntarios.

3.3.- Metodología

La metodología a utilizar en este proyecto se puede definir como participativa, colaborativa y activa.

Las actividades a llevar a cabo se han dividido en 4 grupos y se resumen a continuación:

1.- Participación de los voluntarios en la organización de los distintos eventos, que conduzca a un mayor conocimiento del funcionamiento de la entidad: las necesidades de nuestros Amigos, la gestión de la colaboración de empresas o entidades ajenas a AGG, los recursos de que se dispone y la logística necesaria para cada ocasión.

2.- Reuniones de trabajo

- Reuniones de trabajo generales, estas reuniones se celebran una vez al mes. En ellas los miembros del comité resumen los datos relativos al número de personas mayores, número de voluntarios y número de enlaces totales. También se informa de las actividades a llevar a cabo en el futuro. Los voluntarios pueden exponer sus dudas, problemas, etc. que serán debatidos por el grupo.
- Reuniones de trabajo con los miembros del comité para discutir y coordinar las tareas respectivas.

3.- Reuniones informales

- Proponemos la continuidad de las cenas informales trimestrales, que sirven para que los voluntarios nos conozcamos mejor en un entorno relajado.
- Desayuno y/o merienda en grupos pequeños.

4.- Utilización de plataformas de comunicación

- Whatsapp: plataforma de comunicación rápida. El grupo ha crecido mucho y la plataforma con todos los participantes sólo es útil para conocer quién puede participar en una actividad o acción concreta. Después es necesario abrir otra cuenta con las personas que se harán cargo de la actividad. Esta cuenta se borrará una vez conseguido el objetivo.
- Correo electrónico: plataforma de información general para la comunicación de las convocatorias de reuniones, actas de las mismas, cursos o talleres y el enlace para su inscripción, etc.
- Facebook restringido a los voluntarios de AGG Sant Cugat: esta plataforma ya está en marcha. La cuenta debe servir para:
 - Informar de las distintas actividades que se llevan a cabo con nuestros amigos mayores
 - Informar de los cursos o talleres que se van a organizar
 - Comunicar brevemente las convocatorias de reunión
 - Ser una plataforma desde la cual cada voluntario pueda exponer su experiencia personal y pueda haber un diálogo ágil entre nosotros
- A partir de los diálogos en Whatsapp o Facebook, proponer y organizar reuniones de 4-5 personas interesadas en un tema concreto.

Aunque se describan por separado, las actividades que se proponen y sus objetivos no son excluyentes entre sí.

3.4.- Temporalización

El programa completo se desarrollará en 9 meses, entre diciembre de 2015 y septiembre de 2016. Comenzará con el *Dinar de Nadal* de 2015 y terminará con la *Bufanda de la Iaia*.

Participación de los voluntarios en la organización de eventos

Queremos que haya más implicación de los voluntarios en la organización de estos eventos que conduzca, como se ha reseñado anteriormente, a un mayor conocimiento del funcionamiento de AGG - Sant Cugat.

1. *Dinar de Nadal* (Comida de Navidad)
2. *Diada de Sant Jordi*
3. *Revetlla de Sant Joan* (Verbena de San Juan)
4. *La Bufanda de la iaia* (La Bufanda de la Abuela)

Las características principales de estos eventos se describen a continuación:

1. Dinar de Nadal

Cada año el sábado antes de Navidad celebramos una comida típica navideña en un restaurante con nuestros Amigos, ya que muchos de ellos están solos en un día tan familiar y entrañable.

Para describir lo que significa para nuestros amigos esta celebración, nada mejor que el testimonio de una voluntaria: *“Me emocioné cuando Montserrat me dijo que era la primera vez en años que no le daba rabia la llegada de la Navidad y que incluso le hacía ilusión”*.

Objetivos	<ul style="list-style-type: none">• Que nuestros mayores puedan celebrar una comida típica de Navidad y en compañía• Socialización de nuestros Amigos
Actividades	<ul style="list-style-type: none">• Comida en un restaurante
Recursos materiales	<ul style="list-style-type: none">• Decoración típica de Navidad• Planta Ponsetia• Regalos• Coches particulares para recoger a nuestros Amigos en sus casas y llevarlos de vuelta
Recursos espaciales	<ul style="list-style-type: none">• Salón privado en un restaurante
Recursos personales	<ul style="list-style-type: none">• Amigos mayores• Voluntarios

2. Diada de Sant Jordi

Fiesta que se celebra el 23 de abril con el *Dia del Llibre* (Día del Libro) y la *Fira de les Roses* (Feria de las Rosas) símbolo de la cultura y del amor. Es también el día de los enamorados, y por esto, desde el siglo XV es costumbre regalar una rosa roja “como la sangre” a la amada. En la década de 1930 se añadió la costumbre de regalar un libro al amado, con motivo del Día del Libro.

Las *Roses contra l'Oblit* (Rosas contra el Olvido) son una agujas con una rosa de fieltro en distintos colores, elaboradas a mano por el proyecto FIL (Formación e Inserción Social) de la *Fundación Pare Manel*. Es un producto 100% solidario con el que todos ganamos. Cada rosa cuesta 4€ y supone una vía de captación de dinero para desarrollar nuestra acción social.

Objetivos	<ul style="list-style-type: none">• Que nuestros mayores reciban una rosa y un libro de un voluntario, como muestra de amistad• Difusión de la labor social de AGG
Actividades	<ul style="list-style-type: none">• Regalar una rosa y un libro a nuestros amigos mayores• Venta de <i>Roses contra l'Oblit</i>• Información de los objetivos y actividades de AGG a las personas que visitan nuestro stand
Recursos materiales	<ul style="list-style-type: none">• Stand: carpa, mesas y sillas• Rosas naturales• <i>Roses contra l'Oblit</i>• Posters, trípticos informativos sobre la obra social de AGG• Coches particulares para recoger a nuestros Amigos en sus casas y llevarlos de vuelta a casa
Recursos espaciales	<ul style="list-style-type: none">• La parcela designada por el Ayuntamiento en la Plaça Octavià, donde se encuentra el Monasterio de Sant Cugat
Recursos personales	<ul style="list-style-type: none">• Amigos mayores• Voluntarios de acompañamiento• Voluntarios esporádicos

3. Revetlla de Sant Joan

Conocida también como *Nit del Foc* (Noche del Fuego) o *Nit de les Bruixes* (Noche de las Brujas) se celebra durante la noche entre el 23 y el 24 de junio, para celebrar el solsticio de verano, con dos días de retraso. Durante la *revetlla* destacan el fuego y la pirotecnia.

Esta noche, para cenar, son habituales las reuniones familiares o bien participar en alguna fiesta popular con mesas preparadas en torno a una hoguera. Se comen toda clase de cocas. La más habitual es la *coca de Sant Joan* (coca de bizcocho y frutas confitadas), pero también se preparan la *coca de recapte* (coca salada con hortalizas asadas), la *coca de llardons* (coca de chicharrones), de piñones y de crema.

Objetivos	<ul style="list-style-type: none">• Que nuestros mayores puedan celebrar la <i>Revetlla de Sant Joan</i> y en compañía• Socialización de nuestros Amigos
Actividades	<ul style="list-style-type: none">• Merienda-cena amenizada con música
Recursos materiales	<ul style="list-style-type: none">• Mesas y sillas• Manteles y servilletas• Platos, vasos y copas• Cubos con hielo• Música para amenizar la velada• Cocas de distinto tipo• Bebidas refrescantes• Cava• Coches particulares para recoger a nuestros Amigos en sus casas y llevarlos de vuelta a casa
Recursos espaciales	<ul style="list-style-type: none">• Local del Casal de Mira-sol (Centro cívico cultural de Mira-sol)
Recursos personales	<ul style="list-style-type: none">• Amigos mayores• Voluntarios• Familiares de nuestros mayores• Personas que colaboran con AGG y ayudan en la organización de la fiesta

4. La Bufanda de la Iaia

La *Bufanda de la Iaia* es un proyecto que AGG y el *Mundo al Revés* empezaron en 2012. Se trata de una acción que promueve y facilita vías de participación solidaria de la ciudadanía para apoyar a la gente mayor.

Tienen cabida personas de todas las edades, porque todos podemos tejer una bufanda y regalarla a la entidad para que sea empaquetada y vendida. Cada bufanda lleva una etiqueta con el nombre de la persona mayor que la ha tejido y las horas que ha dedicado a ello.

Está previsto realizar tres sesiones entre octubre y diciembre, a razón de una al mes.

Objetivos	<ul style="list-style-type: none">• Dar valor a la gente mayor fomentando el traspaso de conocimiento y el intercambio entre generaciones• Promover y facilitar vías de participación solidaria de la ciudadanía, de todas las edades, para la gente mayor• Captar recursos mediante el desarrollo de una nueva línea de merchandising de carácter íntegramente social
Actividades	<ul style="list-style-type: none">• Taller de hacer punto
Recursos materiales	<ul style="list-style-type: none">• Lanas de distintos colores• Agujas de hacer media, ganchillos• Mesas y sillas• Agua de bebida• Papel para envolver las bufandas• Etiquetas• Coches particulares para recoger a nuestros Amigos en sus casas y llevarlos de vuelta
Recursos espaciales	<ul style="list-style-type: none">• Plaça Octavià, delante del Monasterio de Sant Cugat• Local del Casal de Mira-sol (Centro cívico cultural de Mira-sol)• Centro socio-sanitario de La Floresta
Recursos personales	<ul style="list-style-type: none">• Amigos mayores• Voluntarios• Usuarios de los centros de Mira-sol y La Floresta• Familiares y amigos de nuestros mayores• Familiares y amigos de los voluntarios que ayudan en la organización del taller

Reuniones de trabajo

1. Reuniones de trabajo generales

Objetivos	<ul style="list-style-type: none">• Informar sobre el número de personas mayores atendidas y el número de voluntarios, bajas, y enlaces• Dar la bienvenida a los nuevos voluntarios• Informar sobre las actividades llevadas a cabo y analizar críticamente su desarrollo• Informar sobre los cursos o talleres de formación• Debatir las dudas, problemas y experiencias de los voluntarios• Informar de las actividades que se llevarán a cabo en un futuro inmediato y promover a un voluntario que lidere la organización del evento
Actividades	<ul style="list-style-type: none">• Reunión de todos los voluntarios una vez al mes
Recursos materiales	<ul style="list-style-type: none">• Ordenador
Recursos espaciales	<ul style="list-style-type: none">• Sala de reuniones en la Casa de Cultura de Sant Cugat
Recursos personales	<ul style="list-style-type: none">• Voluntarios de AGG-Sant Cugat

2. Reuniones de trabajo del comité

Objetivos	<ul style="list-style-type: none">• Discusión y coordinación de las tareas de las distintas áreas: voluntarios, usuarios, administración-coordinación• Preparación de las reuniones de trabajo generales
Actividades	<ul style="list-style-type: none">• Reunión de los miembros del comité, sin calendario fijo, en función de las necesidades del momento
Recursos materiales	<ul style="list-style-type: none">• Ordenador
Recursos espaciales	<ul style="list-style-type: none">• Despacho de AGG en la Casa de Cultura de Sant Cugat
Recursos personales	<ul style="list-style-type: none">• Miembros del comité de AGG-Sant Cugat (8 personas)

Reuniones informales

1. Cenas informales	
Objetivos	<ul style="list-style-type: none">• Que los voluntarios nos conozcamos y relacionemos en un entorno relajado
Actividades	<ul style="list-style-type: none">• Cena informal trimestral
Recursos materiales	<ul style="list-style-type: none">• No se prevé ninguno
Recursos espaciales	<ul style="list-style-type: none">• Restaurante
Recursos personales	<ul style="list-style-type: none">• Voluntarios de AGG

2. Desayunos o meriendas en grupos pequeños	
Objetivos	<ul style="list-style-type: none">• Promoción de ideas (<i>Brainstorming</i>)• Debate de temas de interés• Exposición de experiencias personales
Actividades	<ul style="list-style-type: none">• Desayuno o merienda en un bar en sesiones abiertas para quien quiera participar• Se propondrán desayunos o meriendas en meses alternos para facilitar la participación de los voluntarios
Recursos materiales	<ul style="list-style-type: none">• No se prevé ninguno
Recursos espaciales	<ul style="list-style-type: none">• Cafetería-librería ZUM-ZUM, muy cerca de la Casa de Cultura, con un ambiente muy agradable que facilita las tertulias en grupo pequeño
Recursos personales	<ul style="list-style-type: none">• Grupo de dinamización de la atención del voluntariado• Voluntarios

Utilización de plataformas de comunicación

Plataformas de comunicación	
Whatsapp	<ul style="list-style-type: none">• Plataforma de comunicación rápida• Para mensajes cortos con la finalidad de saber quién puede asistir a una actividad y quién está disponible para liderarla
Correo electrónico	<ul style="list-style-type: none">• Plataforma de comunicación general• Comunicación de convocatorias de reuniones• Distribución de las actas de las reuniones• Enlaces para la inscripción a cursos y talleres
Facebook	<ul style="list-style-type: none">• En construcción• Página restringida a los voluntarios de AGG-Sant Cugat• Información de las actividades que se llevan a cabo• Información de los cursos y talleres que se organizan• Información gráfica de los enlaces usuario-voluntario y de cualquier actividad o evento• Foro de comunicación y debate entre los voluntarios

4.- EJECUCIÓN

En este trabajo se describirán las actividades realizadas durante el segundo trimestre de este curso.

4.1.- Ejecución detallada de las actividades

Participación de los voluntarios en la organización de los distintos eventos

1. Dinar de Nadal	
Fecha	<ul style="list-style-type: none">• 19 de diciembre de 2015
Duración	<ul style="list-style-type: none">• 5 horas
Participantes	<ul style="list-style-type: none">• 19 personas mayores• 19 voluntarios• 1 técnico de AGG-Barcelona• Fotógrafo concertado por AGG
Recursos espaciales i materiales	Espaciales: <ul style="list-style-type: none">• Salón privado en el Hotel HQgat de Sant Cugat del Vallès Materiales: <ul style="list-style-type: none">• Decoración típica de Navidad• Plantas <i>Ponsetia</i>• Bombones• Tarjeta de Navidad• Poster con las fotografías de los enlaces usuario-voluntario, que se entregaron a todos los amigos mayores

1. Dinar de Nadal

Metodología y desarrollo

1. Reunión formal de los voluntarios para preparar el *Dinar de Nadal*. Durante esta reunión:
 - Se propone a un voluntario como responsable de la organización de las tareas necesarias.
2. El voluntario responsable propone otros tantos voluntarios, y cada uno se responsabiliza de una tarea concreta:
 - Contactar con restaurantes de la ciudad para pedir un salón privado, menú y presupuesto.
 - Recepción e identificación de los participantes en la entrada del hotel.
 - Distribución de los carteles informativos: localización de los lavabos y salida.
 - Componer e imprimir los posters con las fotografías de los enlaces usuario-voluntario.
 - Decoración del salón con motivos navideños.
 - Organización del transporte de los usuarios, y de los voluntarios sin coche.
 - Atender a los medios de comunicación locales.
 - Dar la bienvenida a la Sra. Mercè Conesa, alcaldesa de Sant Cugat, y otros miembros del Consistorio.

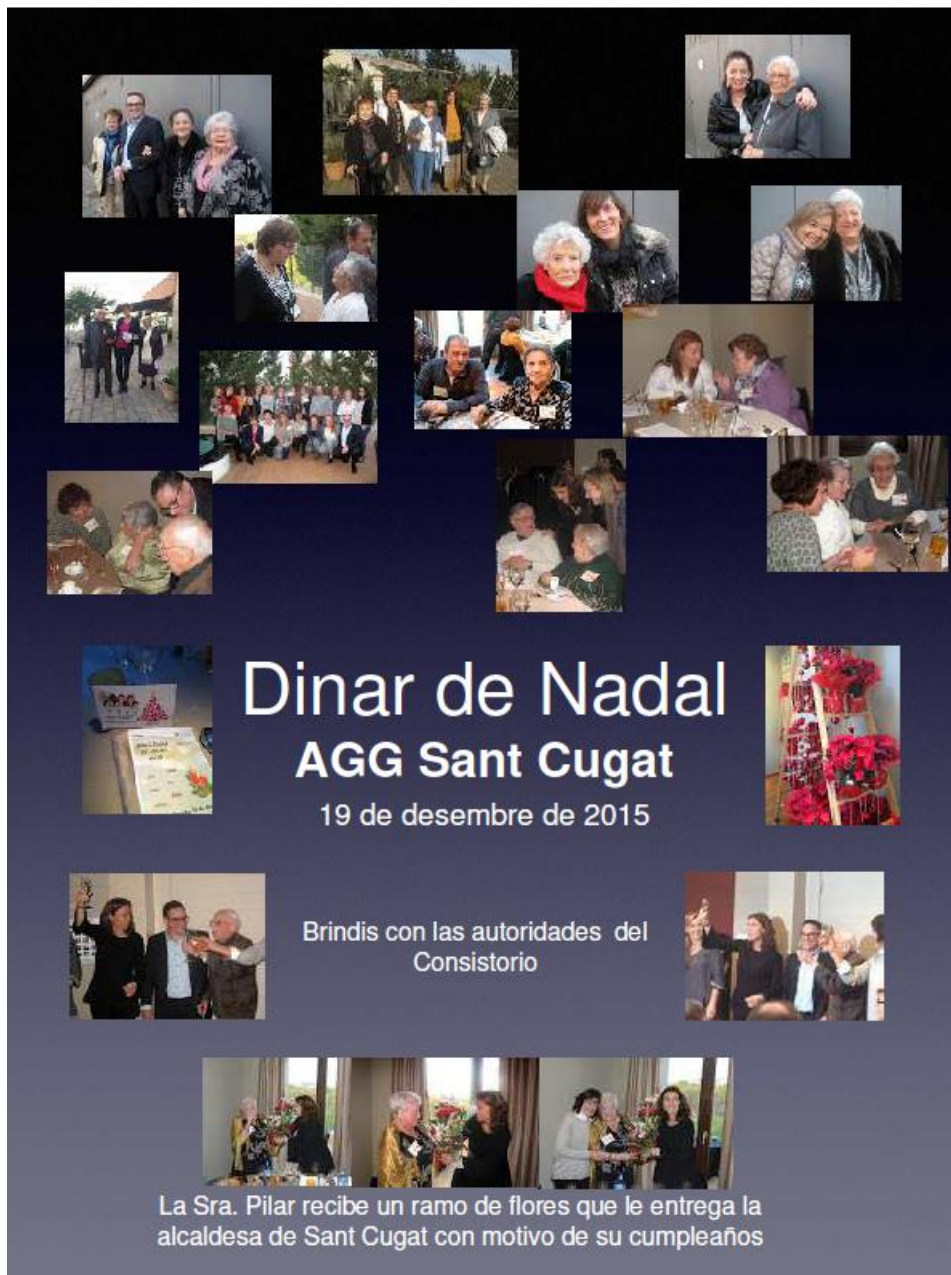
Dificultades y problemas

- Problema 1.** La zona de recepción, en la planta baja del hotel, no fue suficientemente cómoda para nuestros amigos.
- Problema 2.** En algún momento de afluencia de muchos participantes en la comida, nos faltaron “manos” para poder atenderlos a todos.
- Problema 3.** El lavabo no se encontraba en el mismo piso que el salón privado reservado para la comida.
- Problema 4.** La despedida de las personas que acudieron a la comida fue bastante caótica y algunos usuarios no se llevaron sus regalos.

Soluciones

- Solución 1 y 2.** Se necesitan más voluntarios en la recepción, de manera que mientras unos identifican a las asistentes, otros voluntarios los acompañen al salón privado.
- Solución 3.** El año que viene pedir que el salón comedor se encuentre en el mismo piso que los lavabos.
- Solución 4.** Se necesita un maestro de ceremonias que se responsabilice de la entrega de los regalos a las personas mayores, antes de terminar la comida.

ALGUNOS DE LOS MOMENTOS MÁS ENTRAÑABLES DE LA COMIDA DE NAVIDAD



2. Diada de Sant Jordi

Fecha	<ul style="list-style-type: none">• 23 de abril de 2016
Duración	<ul style="list-style-type: none">• 12 horas
Participantes	<ul style="list-style-type: none">• 28 personas mayores• Sr. Francesc Mauri• 25 voluntarios
Recursos espaciales i materiales	<p>Espaciales</p> <ul style="list-style-type: none">• La parcela asignada por el Ayuntamiento en la Plaça Octavià, dónde se encuentra el Monasterio de Sant Cugat. <p>Materiales</p> <ul style="list-style-type: none">• Stand: carpa, mesas y sillas• Rosas naturales• <i>Roses contra l'oblit</i>• Posters, trípticos informativos sobre la obra social de AGG

2. Diada de Sant Jordi

Metodología y desarrollo

1. Reunión formal de los voluntarios para preparar la *Diada*. Durante esta reunión:
 - Se propone a un voluntario como responsable de la organización de las tareas necesarias.
 - Se valoran distintas personas de renombre residentes en Sant Cugat del Vallès que estén dispuestas y puedan llevar la rosa y el libro a uno de nuestros mayores.
2. El voluntario responsable propone otros tantos voluntarios, y cada uno se responsabiliza de una tarea concreta:
 - Montaje y desmontaje del stand de AGG-Sant Cugat.
 - Organización de los distintos turnos de voluntarios en el stand de AGG-Sant Cugat.
 - Distribución de las *Roses contra l'Oblit* entre los voluntarios que se han comprometido en su venta al público en general.
 - Contactar con cada una de las personas de renombre residentes en Sant Cugat para conocer su disposición y disponibilidad para visitar una persona mayor y entregarle la rosa y el libro.
 - Organizar la visita del Sr. Francesc Mauri, periodista de TV3 y residente en Sant Cugat del Vallès, para que lleve la rosa y el libro a la Sra. Carme.
 - Distribución de la rosa natural y el libro a cada voluntario acompañante de una persona mayor.
 - Buscar voluntarios que lleven la rosa y el libro a las personas mayores que no tienen asignado ningún voluntario acompañante.
3. Informar a los voluntarios sobre dónde y cuándo podrán recoger las rosas y los libros.
4. Reunión de los voluntarios responsables de la organización del evento para comentar los distintos aspectos y saldar cuentas de las rosas vendidas.

Dificultades y problemas

- Problema 1.** Cuatro voluntarios no recogieron la rosa y el libro para su amigo mayor.
- Problema 2.** No se pudo contactar con una de las personas mayores que no tiene acompañante.
- Problema 3.** Faltaron rosas naturales ya que a las 13h ya se habían vendido todas y se podían haber vendido más.
- Problema 4.** En algún momento de afluencia de mucho público interesado, nos faltaron “manos” para poder atenderlos a todos.

2. Diada de Sant Jordi

Soluciones

Solución 1 y 2. En ambos casos se propuso a los voluntarios respectivos que visitaran a la persona mayor otro día para entregarles la rosa y el libro.

Solución 3. El año que viene, pedir más rosas naturales a AGG.

Solución 4. Proponer turnos de 3 voluntarios durante las horas de mayor afluencia de público.

EL SR. FRANCESC MAURI, PERIODISTA DE TV3 Y VECINO DE SANT CUGAT DEL VALLÈS, ENTREGANDO LA ROSA DE SANT JORDI A LA SRA. CARME EN PRESENCIA DE PIA, SU PAREJA VOLUNTARIA.



NUESTRO STAND EN LA PLAÇA OCTAVIÀ



ENTREGA DE LA ROSA DE SANT JORDI Y EL LIBRO A NUESTROS AMIGOS MAYORES



LAS ROSES CONTRA L'OBLIT



3. Revetlla de Sant Joan

Fecha	<ul style="list-style-type: none">• 18 de junio de 2016
Duración	<ul style="list-style-type: none">• 3 horas
Participantes	<ul style="list-style-type: none">• 14 amigos mayores• 11 voluntarios• 2 técnicos de AGG• 3 colaboradores
Recursos espaciales y materiales	<p>Espaciales</p> <ul style="list-style-type: none">• Local del Casal de Mira-sol (Centro cívico cultural de Mira-sol) <p>Materiales</p> <ul style="list-style-type: none">• Mesas y sillas• Manteles, servilletas, platos, vasos y copas• Cocas de distinto tipo y chocolate• Agua, bebidas refrescantes y cava
Metodología y desarrollo	<ol style="list-style-type: none">1. Reunión formal de los voluntarios para preparar la <i>Revetlla</i>. Durante esta reunión:<ul style="list-style-type: none">• Se propone a un voluntario como responsable de la organización de las tareas necesarias.2. El voluntario responsable pide la colaboración de otros voluntarios, y cada uno se responsabiliza de una tarea concreta:<ul style="list-style-type: none">• Reservar el local y pedir al ayuntamiento las mesas y las sillas.• Contactar con distintas pastelerías para pedir su colaboración. desinteresada en el suministro de las cocas.• Buscar un regalo para nuestros amigos.• Comprar las bebidas.• Comprar los manteles, servilletas, platos, vasos y copas.• Organizar los coches para recoger a nuestros amigos mayores en sus casas y llevarlos de vuelta a casa.3. Informar a los voluntarios sobre dónde y a qué hora se celebra la <i>Revetlla</i>.

3. Revetlla de Sant Joan

Dificultades y problemas

Problema 1. Muy poca asistencia a la reunión. De 43 voluntarios registrados sólo asistimos 8.

Problema 2. Algunos voluntarios no respondían si podían o no participar en la *Revetlla* o en su organización.

Problema 3. Cuando los coches que traían a las personas mayores llegaron al Casal llovía torrencialmente.

Soluciones

Solución 1. Se envió un email con un resumen de la reunión y pidiendo la colaboración de más voluntarios en la organización de la *Revetlla*.

Solución 2. Nos pusimos en contacto con ellos a través de email y Whatsapp particular.

Solución 3. Los voluntarios que estábamos montando las mesas, cortando cocas, etc. paramos esta actividad para salir con paraguas a recibir a nuestros mayores a pie de coche.

LA INVITACIÓN A LA REVETLLA

Revetlla de Sant Joan

18 de juny de 2016
17-20 h

Casal de Mira-sol
Carrer de Mallorca 42
08173 Sant Cugat del Vallès



ALGUNOS DE LOS MOMENTOS MÁS ENTRAÑABLES:



4. La bufanda de la iaia

Fecha	<ul style="list-style-type: none">• 27 de septiembre de 2016
Duración	<ul style="list-style-type: none">• 3 horas
Participantes	<ul style="list-style-type: none">• 2 amigos mayores• 3 voluntarios• 2 técnicos de AGG• Sra. Susanna Pellicer, teniente de alcalde de Bienestar y Ciudadanía del ayuntamiento de Sant Cugat• Miembros del grupo <i>La Floresta i Mitja</i> (La Floresta y Media)• Transeúntes que se unían al grupo
Recursos espaciales y materiales	<p>Espaciales</p> <ul style="list-style-type: none">• Stand de la Plaça Octavià, delante del monasterio <p>Materiales</p> <ul style="list-style-type: none">• Mesas y sillas• Agua de bebida• Lanas de distintos colores• Agujas de hacer media y ganchillos• Papel para envolver las bufandas• Etiquetas para las bufandas
Metodología y desarrollo	<ol style="list-style-type: none">1. Reunión formal de los voluntarios para preparar <i>La bufanda de la iaia</i>. Durante esta reunión:<ul style="list-style-type: none">• Se propone a un voluntario como responsable de la organización de las tareas necesarias.2. El voluntario responsable pide la colaboración de otros voluntarios, y cada uno se responsabiliza de una tarea concreta:<ul style="list-style-type: none">• Contactar con el ayuntamiento para saber la localización concreta del taller en la Plaça Octavià y para el suministro de las mesas y las sillas.• Contactar con la sede central de AGG para el suministro de las lanas, agujas y etiquetas.• Invitar a otras asociaciones de la zona a participar.• Organizar los coches para recoger a nuestros amigos mayores en sus casas y llevarlos de vuelta a casa.3. Informar a los voluntarios sobre dónde y a qué hora se celebra <i>La Bufanda de la iaia</i>.

4. La bufanda de la iaia

Dificultades y problemas

Problema 1. Muy poca asistencia de usuarios y voluntarios.

Soluciones

Solución 1. Se envió un Whatsapp a todos los voluntarios con fotos del evento para conseguir una mayor participación en los futuros talleres.

Solución 2. Celebrar el taller en locales cerrados con el fin de que nuestros amigos se sientan más cómodos que en la calle, a la vista de todos los transeúntes.



Reuniones de trabajo

1. Reuniones de trabajo generales	
Fechas	<ul style="list-style-type: none">• 1 de abril de 2016• 2 de mayo de 2016• 18 de mayo de 2016• 13 de julio de 2016• 19 de septiembre de 2016
Duración	<ul style="list-style-type: none">• 7,5 horas (una hora y media cada reunión)
Participantes	<ul style="list-style-type: none">• 1 de abril: 13 voluntarios y 1 técnico (4 voluntarios se excusaron)• 2 de mayo: 7 voluntarios y 1 técnico de AGG (3 voluntarios se excusaron)• 18 de mayo: 8 voluntarios (12 voluntarios se excusaron)• 13 de julio: 15 voluntarios y 1 técnico (9 voluntarios se excusaron)• 19 de septiembre: 12 voluntarios (11 voluntarios se excusaron)
Recursos espaciales y materiales	<p>Espaciales:</p> <ul style="list-style-type: none">• 1 de abril: Despacho de AGG en la Casa de Cultura de Sant Cugat.• 12 de mayo: Sala de reuniones de la Casa de Cultura de Sant Cugat.• 18 de mayo: Auditorio de la Casa de Cultura de Sant Cugat.• 13 de julio: Sala de reuniones de la Casa de Cultura de Sant Cugat• 19 de septiembre. Despacho de AGG en la casa de Cultura de Sant Cugat. <p>Materiales:</p> <ul style="list-style-type: none">• Mesa y sillas• Ordenador
Metodología y desarrollo	<p>Reuniones de trabajo en las que se convocó a todos los voluntarios y se trataron los siguientes puntos:</p> <p>1 de abril</p> <ul style="list-style-type: none">• Número de voluntarios y entrevistas pendientes.• Número de amigos mayores, valoraciones pendientes, número de parejas, reasignaciones y enlaces pendientes.

1. Reuniones de trabajo generales

- Información sobre el *status quo* de la organización de la *Diada de Sant Jordi*. Se tratará este punto con más detalle en el apartado Participación de los voluntarios en la organización de la *Diada de Sant Jordi*.
- Información sobre un acto organizado por ENDESA Catalunya y elección de los voluntarios que van a participar.
- Elección de un voluntario para la puesta en marcha en Facebook de la cuenta de AGG-Sant Cugat.

2 de mayo

- Número de voluntarios, entrevistas pendientes y solicitudes.
- Número de amigos mayores, valoraciones pendientes, número de parejas, reasignaciones y enlaces pendientes.
- Elección del representante de AGG-Sant Cugat en la *Taula de la Gent Gran*.
- Desarrollo de la *Bufanda de la Iaia*.
- Desarrollo de la *Diada de Sant Jordi*.

18 de mayo

Reunión específica para organizar la *Revetlla de Sant Joan*.

Se tratará este punto en el apartado Participación de los voluntarios en la organización de la *Revetlla de Sant Joan*.

13 de julio

- Presentación de Oscar Hernando, nuevo responsable de la delegación de AGG en Sant Cugat.
- Información sobre las futuras actividades de AGG.
- Número de voluntarios y usuarios, y enlaces y reasignaciones pendientes.
- Dificultad para cubrir las vacaciones de los voluntarios.
- Número de plazas asignadas a AGG Sant Cugat para que dos personas mayores puedan disfrutar de una semana de vacaciones con otros usuarios.
- Se insiste en la necesidad de que los voluntarios participen en el Curso de Iniciación del voluntariado que organiza AGG.
- 30 aniversario de AGG en 2017: solicitud de propuestas.
- Valoración de la *Revetlla de Sant Joan*. Se tratará este punto en el apartado Participación de los voluntarios en la organización de la *Revetlla*.
- Intercambio de impresiones.

19 de septiembre

- Resumen de la situación actual: voluntarios, usuarios, enlaces pendientes.

1. Reuniones de trabajo generales

- Organización de la *Bufanda de la iaia* el 27 de septiembre.
- Propuestas para la Comida de Navidad.

Dificultades y problemas

Problema 1. Muy poca asistencia a las reuniones. La asistencia aumenta cuando se celebra una cena el mismo día de la reunión (1 de abril y 13 de julio).

Soluciones

Solución 1. Se envió un email con el acta de cada reunión.

IMÁGENES DE DOS DE LAS REUNIONES GENERALES CELEBRADAS



2. Reuniones del comité / grupo motor

Fechas	<ul style="list-style-type: none">• 20 de abril de 2016• 27 de abril de 2016• 29 de junio de 2016• 4 de agosto de 2016• 13 de septiembre de 2016
Duración	<ul style="list-style-type: none">• 20 de abril: 1 hora• 27 de abril: 2 horas• 29 de junio: 2 horas• 4 de agosto: 2 horas• 13 de septiembre: 2 horas
Participantes	<ul style="list-style-type: none">• 20 de abril: 3 voluntarios• 27 de abril: 4 voluntarios• 29 de junio: 2 voluntarios y 2 técnicos• 4 de agosto: 4 voluntarios y 1 técnico• 13 de septiembre: 3 voluntarios y 1 técnico
Recursos espaciales	<ul style="list-style-type: none">• 20 y 27 de abril: despacho de AGG-Sant Cugat en la Casa de Cultura• 29 de junio: domicilio de uno de los voluntarios• 4 de agosto: Cafetería Zum-Zum• 13 de septiembre: Casal de Mira-sol

2. Reuniones del comité / grupo motor

Metodología y desarrollo	<p>20 de abril:</p> <ul style="list-style-type: none">• Repaso de las personas mayores que necesitan que se les lleve la rosa y el libro a su casa el día de Sant Jordi y que voluntarios están disponibles. <p>27 de abril:</p> <ul style="list-style-type: none">• Informe de la voluntaria responsable de la <i>Diada de Sant Jordi</i>.• Se hizo balance de las rosas naturales y las <i>Roses contra l'oblit</i> vendidas. <p>29 de junio:</p> <ul style="list-style-type: none">• Presentación del nuevo técnico que será el enlace de AGG-Sant Cugat con la sede central en Barcelona.• Informar al técnico del funcionamiento de la delegación de AGG en Sant Cugat: grupo motor, voluntarios, derivación de personas mayores, parejas actuales, enlaces pendientes.• Preparación de la próxima reunión general. <p>4 de agosto:</p> <ul style="list-style-type: none">• Reunión del técnico de AGG Sant Cugat y dos voluntarios con los Servicios Sociales del ayuntamiento de Sant Cugat. Resumen de la reunión.• Se propone llevar a cabo un seguimiento del grado de satisfacción tanto de las personas mayores como de los voluntarios.• Organización de tres sesiones de la <i>Bufanda de la iaia</i> para el otoño de 2016. <p>13 de septiembre:</p> <ul style="list-style-type: none">• Cambio de responsable de las valoraciones de las personas mayores.• Se decide que la comida de Navidad se celebre el sábado 17 de diciembre.• Se entrega un ordenador portátil y un teléfono móvil para mejorar la organización del comité.• Preparación de la próxima reunión general.
Problemas y dificultades	<ul style="list-style-type: none">• El 29 de junio es la Fiesta Mayor de Sant Cugat y la Casa de Cultura estaba cerrada.• El 4 de agosto la Casa de Cultura estaba cerrada por vacaciones.
Solución	<ul style="list-style-type: none">• 29 de junio: uno de los voluntarios ofreció su domicilio particular para la reunión.• 4 de agosto: la reunión se celebró en una cafetería próxima a la Casa de Cultura.

VOLUNTARIOS DEL GRUPO MOTOR



Reuniones informales

1. Cenas informales	
Fechas	<ul style="list-style-type: none">• 1 de abril de 2016• 13 de julio de 2016
Duración	<ul style="list-style-type: none">• 6 horas en total
Participantes	<ul style="list-style-type: none">• 1 de abril: 13 voluntarios y un técnico• 13 de julio: 11 voluntarios y un técnico
Recursos espaciales	<ul style="list-style-type: none">• Restaurante l'Art en Sant Cugat del Vallès.
Metodología y desarrollo	<ul style="list-style-type: none">• Cena informal en un ambiente relajado que permite que los voluntarios y los técnicos nos conozcamos mejor.

CENA DEL 13 DE JULIO



2. Desayunos o meriendas en grupos pequeños

Fechas	<ul style="list-style-type: none">• 2 de mayo de 2016• 31 de mayo de 2016
Duración	<ul style="list-style-type: none">• 2 de mayo: 2 horas• 31 de mayo: no se llevó a cabo• 14 de octubre: 2 horas
Participantes	<ul style="list-style-type: none">• 2 de mayo: 6 voluntarios• 14 de octubre: 4 voluntarios
Recursos espaciales	<ul style="list-style-type: none">• Cafetería-bar ZUM-ZUM.
Metodología y desarrollo	<p>2 de mayo:</p> <ul style="list-style-type: none">• Desayuno en un ambiente relajado que nos permitió comentar y discutir posibles soluciones a situaciones que hemos vivido con nuestro amigo mayor.• También comentamos este proyecto, como llevarlo a cabo, posibles limitaciones, ... <p>14 de octubre:</p> <ul style="list-style-type: none">• Merienda durante la cual una de las voluntarias presentes nos comentó su estado de ánimo después que su pareja mayor abandonara el grupo.
Dificultades y problemas	<p>31 de mayo:</p> <ul style="list-style-type: none">• La convocatoria se había hecho a través de la cuenta en Facebook a la cual no tuvieron acceso todos los voluntarios.
Solución	<ul style="list-style-type: none">• Hasta que la cuenta no esté totalmente en marcha y todos los voluntarios tengan acceso a ella, se debería utilizar, además, otra plataforma de comunicación rápida, como puede ser la cuenta Whatsapp.

CONVOCATORIA DE LA REUNIÓN DEL 14 DE OCTUBRE

lugares y cosas

Núria Inicio Buscar amigos

OCT 14 BERENAR AL ZUM-ZUM

Evento para AGG SANT CUGAT · Organizado por Núria Rius Bofill

Invitar Editar

viernes, 14 de octubre a las 18:00
hace aproximadamente 2 semanas

Plaça Augusta 2, tocant la Casa de Cultura

Raquel asistió

The image shows a screenshot of a Facebook event page. At the top, there's a navigation bar with a search icon and the text 'lugares y cosas'. Below that, the user's profile 'Núria' and navigation options 'Inicio' and 'Buscar amigos' are visible. The main content area features a large image of a plate of food, including a tortilla and a bowl of soup. Overlaid on the image is a date selector for 'OCT 14' and the event title 'BERENAR AL ZUM-ZUM'. Below the image, it says 'Evento para AGG SANT CUGAT · Organizado por Núria Rius Bofill'. There are buttons for 'Invitar' and 'Editar'. The event details section shows the date 'viernes, 14 de octubre a las 18:00' and 'hace aproximadamente 2 semanas'. The location is 'Plaça Augusta 2, tocant la Casa de Cultura'. At the bottom right, there's a small photo of a person and the text 'Raquel asistió'.

Utilización de plataformas de comunicación

1. Whatsapp	
Chats	<ol style="list-style-type: none">1. General para todos los voluntarios y el técnico.2. Restringida a los miembros del comité o grupo motor (coordinación).3. Restringida a los voluntarios del comité de organización de un evento en concreto.
Comunicación	<ol style="list-style-type: none">1. Informar sobre algún acontecimiento, reuniones, cursos de formación, enlaces entre usuarios y voluntarios, el envío de un correo electrónico.2. Informar sobre algún aspecto concreto del funcionamiento de AGG-Sant Cugat. Para proponer fecha y hora de la reunión del comité.3. Comentar los detalles de la organización de un evento concreto. Este chat se borra una vez finalizado el evento.
Comentarios, dificultades y problemas	<ul style="list-style-type: none">• Chat general. El número de mensajes es muy elevado y a veces se pierde el hilo.
Solución	<ul style="list-style-type: none">• Insistir en el uso de mensajes privados cuando no se trata de un asunto de interés general.• Proponer que para la información sobre los enlaces, fotografías, etc. se utilice la cuenta en Facebook.

ICONA DEL GRUPO AGG SANT CUGAT



2. Correo electrónico

Cuentas	<ul style="list-style-type: none">• Cuenta general para todos los voluntarios y el técnico• Cuenta para los miembros del comité
Comunicación	<ul style="list-style-type: none">• Enviar las convocatorias de las reuniones generales.• Enviar las convocatorias de las reuniones del comité.• Enviar los resúmenes o actas de las reuniones generales.• Informar sobre los cursos de formación programados y el enlace para su inscripción.• Comentar las dificultades e incidencias que se hayan producido.
Comentarios, dificultades y problemas	<ul style="list-style-type: none">• Poca participación en la cuenta general. Hay voluntarios que no abren nunca el correo.
Soluciones	<ul style="list-style-type: none">• Enviar un Whatsapp de aviso un par de días antes informando de que van a recibir un correo electrónico. Los voluntarios que no suelen consultar a menudo el correo, saben que van a recibir uno con información de AGG que puede ser de su interés.

3. Facebook

Páginas	Una sola página restringida a los voluntarios de AGG-Sant Cugat.
Comunicación	<ul style="list-style-type: none">• Informar sobre las actividades que se organizan.• Publicar las fotografías tomadas durante la ejecución de las actividades o eventos.• Informar sobre los cursos y talleres que se organizan y proporcionar el enlace para acceder a la inscripción.• Publicación de las fotografías de los enlaces usuario-voluntario.• Debatir temas de interés para los voluntarios.
Comentarios, dificultades y problemas	<ul style="list-style-type: none">• La página se creó el 17 de abril. La administradora de la página nos informó por correo electrónico, facilitando el enlace a la página.• A día de hoy un 50% de voluntarios se han unido al grupo.• Algunos voluntarios han manifestado que no tienen cuenta personal en Facebook.
Soluciones	<ul style="list-style-type: none">• Informar a los voluntarios que se trata de una cuenta restringida y que ello no les obliga a nada. Sólo se trata de una plataforma de comunicación entre nosotros.• Cuando haya más voluntarios unidos al grupo, usar la plataforma para publicar las fotografías y las convocatorias de reuniones informales.

PÁGINA FACEBOOK DEL GRUPO AMICS DE LA GENT GRAN - SANT CUGAT



INFORMACIÓN SOBRE LA *DIADA DEL VOLUNTARIAT* PUBLICADA EN FACEBOOK



INFORMACIÓ SOBRE EL CURSO PROCESOS EN LA GESTIÓN DEL VOLUNTARIADO PUBLICADA EN FACEBOOK



Núria Rius Bofill
28 de octubre a las 14:28

Crec que pot ser molt interessant i el fan a Sant Cugat!

OFICINA DE VOLUNTARIAT

Curs: Processos en la gestió del voluntariat

Coordines un grup de voluntariat?
Vols adquirir noves eines de gestió?

Thi esperem!

FER VOLUNTARIAT ES A LES MEVES MANS

Cross Roja

Voluntariat Sant Cugat

Voluntariat Sant Cugat CAT

Dades i horari:
dissabtes 12, 19, 26 de novembre,
de 09:30 a 14:30 h.

Lloc: Casa de Cultura,
Plaça 134

Inscripcions:
voluntariat@voluntariat.cat
telèfon: 93 59 11 111
Casa de Cultura (Plaça de la Llibertat 134, 15-20)
dissabtes 11 a 13 h.

Places limitades:
Formació d'inscripcions: 4 de novembre

4.2.- Contraste planificación-ejecución

Aunque hay muchos aspectos a mejorar, la ejecución del proyecto se ha correspondido bastante con su planificación. El hecho de haberlo propuesto por escrito ha facilitado el debate y discusión entre los miembros del comité.

Al *Dinar de Nadal* suelen participar muchas personas mayores y voluntarios. Nuestros amigos se visten con sus mejores galas. Las señoras van todas a la peluquería, porque quieren estar guapas. Para algunas personas mayores esta comida será la única celebración de Navidad que van a disfrutar. La visita durante el café de la Sra. Mercè Conesa, alcaldesa de la ciudad, y otras personas de su gabinete es un detalle muy valorado por nuestros mayores. A parte del brindis general, la alcaldesa entabla conversación con cada uno de ellos, mesa por mesa, lo que agradecen nuestros amigos. Este año, el mismo día de la comida la Sra. Pilar celebraba su cumpleaños y, para felicitarla, además de

cantarle el “Cumpleaños feliz”, la alcaldesa le entregó un ramo de flores. La Sra. Pilar no podía contener las lágrimas.

La *Diada de Sant Jordi* fue un éxito. Todas las personas mayores excepto una, con quien no fue posible contactar por teléfono para concertar la hora de visita, fueron obsequiadas con una rosa y un libro, objetivo principal del evento. Aunque el 23 de abril era sábado, los voluntarios implicados reservaron una parte del fin de semana para poder obsequiar a su pareja con la rosa y el libro.

La *Revetlla de Sant Joan* fue también un éxito de asistencia de nuestros mayores, pero no en cuanto a la participación de los voluntarios en su organización y planificación. Después de la celebración de la *Revetlla*, al escribir un resumen del evento dirigido al resto de voluntarios, nos dimos cuenta de que para requerir la participación de nuestros colegas hay que informar previa y detalladamente de las necesidades concretas.

Es la primera vez que organizamos la *Bufanda de la iaia* en la calle. La participación de usuarios y voluntarios de AGG Sant Cugat en el taller fue muy baja. El grupo que tejió bufandas estaba compuesto básicamente por personas del grupo *La Floresta i Mitja*. A algunos voluntarios nos es muy difícil participar por el horario del taller, lo que puede influir en la poca asistencia al mismo de nuestras parejas. Para motivar a los usuarios podríamos celebrar el taller en locales cerrados con el fin de que nuestros amigos se sientan más cómodos que en la calle, a la vista de todos los transeúntes.

Respecto a las reuniones generales hemos visto que siempre asistimos las mismas personas. Recientemente se han incorporado nuevos voluntarios, algunos muy jóvenes, y creemos que pueden ser los impulsores de la transformación de la delegación, potenciando la comunicación entre los voluntarios. ¿Cómo?, aprovechando su dominio de internet y las redes sociales.

5.- EVALUACIÓN.

La evaluación que se ha propuesto para este proyecto es de distinto tipo en función del objetivo a alcanzar. Los datos más relevantes se han resumido en el apartado referente a la Ejecución del proyecto, para cada una de las actividades propuestas.

A continuación se resumen algunos aspectos no recogidos en el apartado anterior.

Los criterios de evaluación que se han seguido son los siguientes:

Objetivo 1. Potenciar la comunicación entre los voluntarios de AGG-Sant Cugat.

Evaluación cuantitativa (número de voluntarios participantes) y cualitativa (sus aportaciones, participación en las conversaciones - reales o virtuales -, propuestas).

- La consecución de este objetivo se ha incluido en las tablas del apartado anterior.

Objetivo 2. Estimular la participación de los voluntarios en la transformación de la delegación.

Para ello se ha tenido en cuenta la implicación de los voluntarios en la organización y asistencia a los distintos eventos y reuniones, así como la satisfacción de los mayores que han participado en los eventos organizados.

- Reuniones formales de los voluntarios

Los resultados se recogen en las tablas correspondientes para cada tipo de reunión.

- Eventos organizados

- Número de personas mayores que asisten al evento. Cuantos mayores van acompañados y cuantos no. ¿Los mayores que participaron en el mismo evento en 2015 han repetido la experiencia?.

1. La mayoría de nuestros amigos asistieron al *Dinar de Nadal* de 2015. El número de participantes no se puede comparar con la comida de Navidad del año anterior, ya que el número de usuarios y de voluntarios de la delegación de AGG-Sant Cugat había aumentado considerablemente. El 67% de las personas mayores vinieron a la comida acompañados de su voluntario.
2. Todos los mayores, excepto dos que habían fallecido, que asistieron al *Dinar de Nadal* de 2014, repitieron en el 2015.
3. Queremos resaltar que el número de personas mayores que participaron en la *Revetlla* de Sant Joan aumentó considerablemente respecto al año anterior. Sólo 4 de las personas mayores iban acompañadas por su pareja voluntaria, lo que implica que 10 usuarios vinieron sin su pareja. Este resultado se puede considerar un éxito ya que nos indica por un lado que algunas personas mayores han perdido el miedo a participar sin su voluntario y que estos voluntarios han llevado a cabo un buen trabajo animando a su usuario para que asista a estos eventos aunque ellos no puedan ir.
4. El 50% de los mayores que participaron en la *Revetlla* el año anterior repitieron en 2016. Hay que tener en cuenta que en un año se han producido 3 defunciones y que estas 3 personas participaron en la *Revetlla* de 2015.

Objetivo 3. Facilitar el acceso a la información y formación de los voluntarios.

- Información: se tratará de conocer si se ha remitido la información necesaria y con suficiente antelación referente a convocatorias de reuniones y organización de eventos. Asimismo se estudiará si el tiempo transcurrido entre el envío de las actas de las reuniones y de los resúmenes de los eventos ha sido correcto.
 1. Se informa por Whatsapp de la convocatoria de reunión y del envío de emails con dos o tres días de antelación.
 2. El envío de las actas de las reuniones todavía se demora demasiado (más de una semana)
 3. Los resúmenes de los eventos se han enviado como máximo 7 días después de su realización.
- Formación: se comprobará si los voluntarios han tenido acceso, con suficiente antelación, a la información sobre los cursos de formación organizados por la *Fundació AGG* y por la Generalitat de Catalunya.
 1. Los cursos de formación empiezan en octubre y todavía no ha sido posible evaluar este aspecto del proyecto

Creemos necesario distinguir dos grupos de voluntarios de AGG-Sant Cugat. El primero, y más numeroso, formado por los voluntarios que realizan tareas de gestión y/o acompañamiento a una persona mayor; y el segundo, que agrupa a los voluntarios pendientes de enlace con una persona mayor y a los voluntarios que realizan servicios esporádicos. El grado de implicación de cada grupo de voluntarios en las actividades propuestas es muy distinta. Los voluntarios del primer grupo están inmersos en el día a día (gestión-coordinación) y en el trato semanal con los mayores. En el segundo grupo, hay algunos voluntarios que, a pesar de no tener pareja mayor, participan en las reuniones generales y colaboran en la organización de los eventos. Sin embargo, la mayoría de ellos todavía no se sienten emocionalmente unidos al proyecto y su participación es más dificultosa.

6.- PROPUESTAS DE MEJORA.

Para aumentar la participación de los voluntarios proponemos lo siguiente:

- Cuando se entreviste a las personas interesadas en realizar voluntariado en AGG Sant Cugat, se les informe de que el acompañamiento de personas mayores no se acaba en la visita semanal al domicilio de la persona mayor, también será necesaria su participación en los siguientes eventos: *Diada de Sant Jordi*, *Revetlla de Sant Joan*, *Bufanda de la iaia* y *Dinar de Nadal*. Insistir en que su participación no implica la obligación de asistir a estas actividades, sino que lo más importante es que consigan que su pareja mayor asista a estos eventos, ya que su presencia mejorará su relación con otras personas, les obligará a salir de sus casas y paliarán su soledad, aunque solo sea durante un rato.
- Respecto a las reuniones generales hemos visto que siempre asistimos las mismas personas. Recientemente se han incorporado nuevos voluntarios, algunos muy jóvenes, y creemos que pueden ser los impulsores de la transformación de la delegación, potenciando la comunicación entre los voluntarios, aprovechando su dominio de internet y las redes sociales.
- Debido a que el 50% de los voluntarios que integramos el grupo responsable de coordinación ha tenido que abandonar su participación en el comité por razones de salud o trabajo, se ha propuesto la incorporación de otros voluntarios en el mismo. También se ha pedido una mayor implicación del técnico responsable de AGG.

7.- CONCLUSIONES.

- Las personas, tanto usuarios como voluntarios, que participan en los distintos eventos organizados: *Dinar de Nadal*, *Diada de Sant Jordi* y *Revetlla de Sant Joan* valoran muy positivamente la experiencia.
- El *Dinar de Nadal* es la celebración con más asistencia de nuestros mayores.
- La participación de los voluntarios en la celebración de la *Diada de Sant Jordi* fue del 86%.
- El número de voluntarios presentes en el stand durante las horas de más afluencia fue insuficiente.
- La asistencia a la reunión para la preparación de la *Revetlla de Sant Joan* fue muy baja, sólo asistieron 8 voluntarios de los 43 registrados.
- Finalmente participaron 18 voluntarios en la organización de la *Revetlla de Sant Joan*, lo que supone un 42% del total.
- La participación tanto de usuarios como voluntarios en la *Bufanda de la iaia* es muy baja.
- La asistencia de los voluntarios a las reuniones generales aumenta cuando se organiza una cena informal posterior a la reunión.
- El número de voluntarios que mostraron interés en las reuniones generales (presentes en la reunión y los que excusaron su asistencia) ha aumentado desde mayo.
- En las cenas informales ha participado entre un 26% y un 30% del voluntariado.
- Aunque la convocatoria de las reuniones generales se envía por correo electrónico, la mayoría de voluntarios que confirman o excusan su asistencia usan la plataforma Whatsapp.
- El medio de comunicación que usa la mayoría de los voluntarios, para comunicar cualquier información o incidencia, es Whatsapp.
- El número de mensajes a través del chat general de Whatsapp es muy elevado, lo que dificulta su seguimiento.
- Sólo un 50% de los voluntarios ha aceptado la invitación del grupo AGG-Sant Cugat en Facebook. Esto implica que el 50% restante no recibe la información publicada en esta plataforma.

8.- BIBLIOGRAFÍA.

- Amics de la Gent Gran. 2012. *Manual del voluntario*.
- Amics de la Gent Gran. 2015. *Memòria Anual d'Amics de la Gent Gran*. (http://issuu.com/amicsdelagentgran/docs/agg_memoria_2015).
- Decret 69/2010, d'1 de juny, de creació del *Consell de l'Associacionisme i el Voluntariat de Catalunya* (DOGC núm. 5642, de 12 de juny).
- Decret 111/2014, de 22 de juliol, de modificació del Decret 69/2010, d'1 de juny, de *creació del Consell de l'Associacionisme i el Voluntariat de Catalunya* (DOGC núm. 6671, de 24 de juliol).
- Generalitat de Catalunya. 2008. *Pla Nacional de l'associacionisme i el voluntariat*. Departament de Governació i Administracions públiques. (treballaferssocials.gencat.cat/web/content/03ambits_tematicos/18_accio_comunitaria_9_voluntariat/02_voluntariat/pla_nacional_associacionisme_voluntariat_2008.pdf).
- Generalitat de Catalunya. 2011. *II Congrés Europeu de Voluntariat*. (<http://congreseuropeuvoluntariat.gencat.cat>).
- Generalitat de Catalunya. 2014. *Pla Nacional de l'associacionisme i el voluntariat*. Departament de Benestar Social i Família. (treballaferssocials.gencat.cat/web/content/03ambits_tematicos/18_accio_comunitaria_9_voluntariat/02_voluntariat/pla_nacional_associacionisme_voluntariat/planacional2014.pdf).
- Idescat. *Institut d'Estadística de Catalunya*. (www.idescat.cat/emex/).
- INE. Instituto Nacional de Estadística. (www.ine.es).
- Ley 45/2015, de 14 de octubre, de voluntariado (BOE nº 247, de 15 de octubre de 2015).
- *Llei 25/1991*, de 13 de desembre, de *creació de l'Institut Català del Voluntariat* (DOGC núm. 1535, de 30 de desembre)
- *Llei 25/2015*, del 30 de juliol, *del voluntariat i de foment de l'associacionisme* (DOGC núm. 6930, de 7 d'agost de 2015).
- Parlament de Catalunya. 1996. *Carta del Voluntariat de Catalunya*. Barcelona, Parlament de Catalunya.
- Parlament de Catalunya. 2016. *Estatut d'Autonomia de Catalunya*. 5ª edició electrònica. Barcelona, Parlament de Catalunya.