

Acción HUMANITATIS

Guía para realizar las llamadas

Esta guía pretende ayudar en las llamadas semanales. No se trata de que tengamos que ir con este guion necesariamente. Naturalidad, afecto y escucha, sobre todo.

1. Nos presentamos. Nos interesamos por cómo está la persona.
2. Explicamos: “como no podemos hacer las salidas A pie de calle, estamos realizando llamadas para saber cómo están”.
3. Escuchamos todo lo posible sobre la situación de la persona y sus necesidades. Les animamos a hablar, a desahogarse. Les decimos que estaremos pendientes de ellos en estos momentos difíciles. Intentamos evitar los mensajes negativos y dar mensajes positivos de apoyo, sobre todo de compañía y ESCUCHAR mucho.
4. Muy importante: no prometemos nada, ni creamos falsas esperanzas ante problemas concretos. Si se ve que tenemos alguna posibilidad de ayudar indicamos que lo vamos a mirar, a ver si desde la Aso podemos hacer algo.
5. Confirmamos si desea continuar recibiendo nuestras llamadas semanales.
6. Los datos que tenemos que obtener de cada persona están en las columnas de la ficha que luego tendremos que rellenar para cada contacto cada semana y que se indican a continuación:

Voluntario

Nombre del voluntario

Ciudad

Ciudad en la que se encuentra la PSH

¿Afectado por Covid-19?

Debemos investigar si está afectado por el Covid-19 y en qué grado: nada, síntomas, hospitalizado, etc.

¿Tiene material de Protección frente a Covid-19? Preguntamos si dispone de material de protección adecuado

¿Dónde duerme?

¿Como consigue alimentos?

¿Puede tener medidas higiénicas?

¿Qué es lo que más necesita?

No tiene porqué ser una pregunta directa. Podemos deducirlo de la conversación que mantengamos

¿Alguna petición Urgente?

Anotamos si se da alguna situación crítica o necesita algo urgentemente

¿Cómo recibe nuestro apoyo psicológico? Indicamos la respuesta que ha tenido ante nuestra llamada y que actitud ha tenido durante la conversación.

¿Quiere que le llamemos semanalmente?

Para acabar la conversación será bueno que confirmemos que desea recibir nuestras llamadas semanales.