

mamás en acción

TOOLKIT VOLUNTARIOS



curasana
acompañamientos



Información General

♥ Qué es este documento

Este documento es el manual de instrucciones que debes seguir para realizar la acción de "Curasana" de manera óptima. Aquí encontrarás todas las indicaciones técnicas y recomendaciones personales de otras voluntarias que han realizado esta acción.

♥ Qué es "CURASANA"

"Curasana" es el nombre que recibe nuestra acción de acompañamiento hospitalario a niños que no tienen padres o no pueden estar con ellos (niños tutelados por el gobierno local o que viven con sus padres, en situaciones retadoras). Cuando un menor requiere de hospitalización y no tiene a nadie que pueda acompañarle en ese proceso y siempre que reúna las características específicas del perfil de nuestros usuarios será acompañado en el hospital por voluntarias de mamás en acción. Cada caso es estudiado y validado por mamás en acción.

♥ Cómo utilizar este documento

Utiliza este documento como la guía básica de desarrollo de tu voluntariado en esta acción concreta. Fíjate bien en el proceso general y los procesos específicos y apóyate en las recomendaciones que voluntarias con experiencia en esta acción han compartido aquí.

♥ Feedback

Si utilizas este documento te comprometes a reportar opiniones de mejora sobre él. Una vez lo hayas utilizado, haznos saber si te ha servido, si crees que algo no se corresponde con la realidad, cómo lo mejorarías, etc. Esto hará que este documento evolucione y se ajuste al máximo a las necesidades de las voluntarias.

♥ Equipo de contribución de este Toolkit

Las voluntarias del círculo de Curasana
El equipo de Coordinación de Curasana

Visión Global

Las llamadas de ayuda desde Consellería o los hospitales pueden ser de urgencia, por lo que en caso de tener que empezar la acción con inmediatez a la llamada, el punto 2 del proceso se pospondría a después del 3.

♥ OBJETIVOS

Ganarnos su confianza y que el niño se sienta seguro y acompañado
Que tenga una mamá que le de la mano, le cuente un cuento...
Colaborar con los agentes sociales que nos necesiten

♥ COMPLEJIDAD

Es muy difícil ser disciplinados con ellos porque están en una situación traumática, pero debemos tener claras las pautas médicas y educativas y ser firmes en esos aspectos con ellos.

La autogestión emocional de los voluntarios

♥ RESULTADOS ESPERADOS

Que la acción transcurra sin complicaciones personales adheridas a comportamiento inadecuado de los voluntarios
Que el menor desarrolle su tiempo en el hospital con el mejor estado anímico posible.

♥ CLAVES DE ÉXITO

Ser siempre alegre con el niño y no mostrar preocupación, indignación o inseguridad ante él.
Tener respeto y paciencia con el personal sanitario.
Tener mucha empatía y vocación de servicio con todos los agentes sociales involucrados.
No cuestionar las indicaciones dadas por el resto de personal.
Nuestra presencia en el hospital está validada por el equipo de coordinadoras. Cualquier duda o comentario por parte del personal del hospital debe ser respondido por ellas.
Formar parte activa de la comunidad de voluntarios cumpliendo como Hermana en acción, acudiendo a los rituales convocados.
No esperes reacciones habituales de los niños ante situaciones comunes. Sus comportamientos pueden ser desmesurados.

♥ WARNINGS

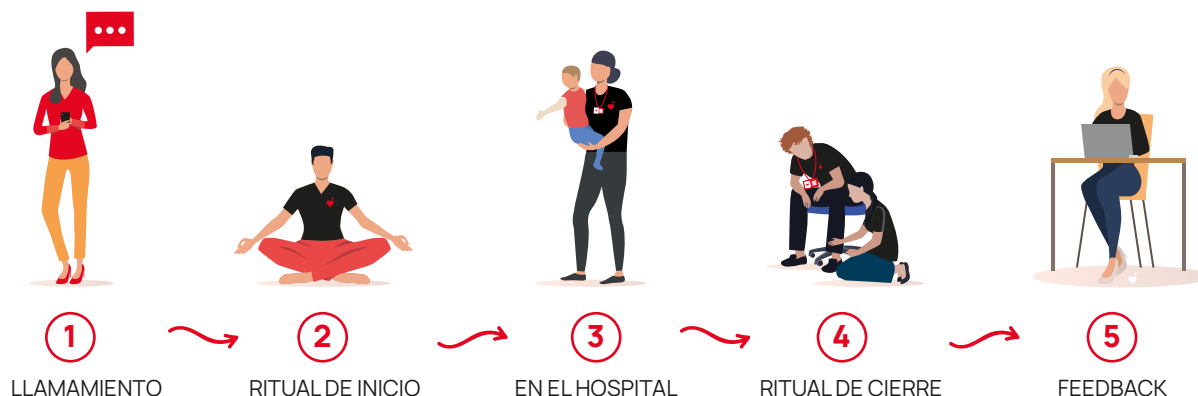
NUNCA dar al niño infusiones o medicina alternativa ni medicar sin prescripción expresa de los médicos.
NO dar al niño alimentos externos o chuches sin consentimiento médico.
NO hacer fotos al niño/a,
NUNCA.JAMÁS dar tus datos de contacto personales a nadie externo a MiA.
NO se regala nada al niño a título individual.
Recuerda llevarte a casa después de tu turno cualquier juguete, libro, pinturas... que hayas podido utilizar de entretenimiento.
La habitación debe quedar ordenada y limpia

♥ BUEN GOBIERNO

NUNCA entrar en conflicto con ningún personal médico, sanitario o social.
NO hacer comentarios negativos o peyorativos con personas ajenas a mamás en acción.
NUNCA dar tus datos personales. Siempre has de dar el contacto de la asociación.
Permanecer siempre uniformadas incluso en los turnos de noche debidamente acreditadas.
Acompañar en la habitación asignada al niño o en los espacios comunes (aula, teatro, parque, sala de juegos).

PROCESO GENERAL

ETAPAS



ETAPA 1

Recibimos el correo de llamada a la acción desde el email de curasana con la descripción del caso y turnos a cubrir

Respondemos al correo de calendario confirmando que participamos en la acción, lo que conlleva que vuelvo a aceptar mis responsabilidades como voluntaria y ofrecemos nuestra disponibilidad (concretando aquellos turnos que más nos convengan)

El equipo de coordinación de calendario creará los grupos de WhatsApp específicos del acompañamiento

Recibimos la ficha técnica del niño con las recomendaciones sanitarias y el calendario con los turnos ya asignados.

Confirmamos a calendario, que los turnos asignados son correctos. Aceptando y comprometiéndote a ser puntual y si surge alguna urgencia avisar lo antes posible.

ETAPA 2

El Equipo de Curasana decidirá la puesta en marcha del Ritual colectivo de inicio dependiendo del grado de complejidad del caso y de la urgencia del acompañamiento.

Me uno al ritual colectivo, si lo necesito.

El equipo de coordinación asignará las "Hermanas de acción" de manera aleatoria.

Antes de entrar en el hospital realizo mi ritual personal de entrada.

ETAPA 3

Me recibe una de las personas del equipo de coordinación o un "voluntario veterano" si es mi primer acompañamiento y así lo necesito. En cualquier caso tendrás seguimiento telefónico.

Cubro mi turno en el hospital debidamente acreditado.

Busco un tiempo para escribir en la libreta de Curasana mi experiencia durante el turno.

Paso el testigo y la libreta en mano (si el menor puede leer) a mi próxima compañera.

Acabo mi turno y salgo del hospital. En ningún caso debo permanecer en el hospital una vez terminado mi turno

Hago mi ritual personal de salida

Acudo a los rituales colectivos periódicos, si lo necesito, mientras dura la acción

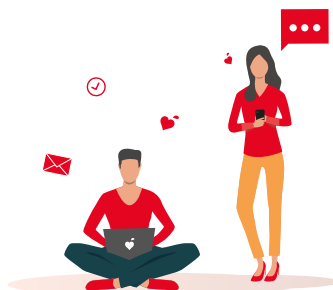
ETAPA 4

Acudo al ritual de cierre colectivo, si lo necesito, cuando finaliza la acción

ETAPA 5

Recibo un e-mail adjuntando el Feedback (Informe de Acompañamiento), lo relleno y lo devuelvo por e-mail.

ETAPA 1 LLAMAMIENTO



Pasos a seguir

- 1 Mamás en acción valida que el perfil del niño corresponde con el de nuestros usuarios y confirma que podemos acompañarle
- 2 Mamás en acción envía un mail solicitando unirse a la acción a todas las voluntarias acreditadas para ello. Adjuntando las características del niño y los turnos a cubrir.
- 3 Calendario crea los grupos de WhatsApp específicos del acompañamiento
- 4 Los voluntarios que deciden unirse a la acción, lo comunican a calendario, aceptando sus responsabilidades como voluntaria y disponibilidad (concretando aquellos turnos que más les convengan)
- 5 Los voluntarios reciben la ficha técnica del niño con las recomendaciones sanitarias, sus turnos ya asignados y la fecha del ritual de inicio (en caso necesario)
- 6 Los voluntarios confirman su turno, comprometiéndose a cumplirlo, a ser puntual y si le surge alguna urgencia comunicarla lo antes posible.



Objetivos

Estar atento a las comunicaciones del equipo de coordinación.

Cubrir todos los horarios establecidos



Complejidad

Que nos avisen con tiempo suficiente como para que de tiempo a iniciar la acción con el ritual y no con los turnos de hospital.



Resultados Esperados

Que las comunicaciones entre voluntarios y equipo de coordinación sean ágiles y eficaces.



Claves De Éxito

Estar informado de todas las novedades



Warnings

Únicamente las acciones que se convocan desde Mamás en acción son las avaladas por la asociación.

Si algún voluntario acude al hospital convocado a título personal después de que Mamás en acción haya dicho que No al acompañamiento NUNCA lo hará como MiA (no usará acreditación, ni camiseta, ni estará cubierto por nuestro seguro).



Buen Gobierno

Respetar los turnos asignados por el equipo de coordinación, aceptando que no siempre vamos a tener turno.

Ningún voluntario debe unirse a la acción sin la información suficiente.

Documentación de apoyo

Ficha técnica

Recomendaciones sanitarias

Calendario

ETAPA 2 RITUAL DE INICIO



Pasos a seguir

- 1 Nos ponemos en círculo
- 2 Meditación
- 3 Check in: ¿Cómo estás?, ¿A qué tienes miedo?
- 4 Desmontamos miedos infundados y afrontamos miedos reales
- 5 Recordamos por qué queremos hacer la acción
- 6 Recordamos el impacto que conseguimos
- 7 Hermanas de acción
- 8 Check out



Objetivos

- Lograr la participación del máximo numero de voluntarios
- Eliminar miedos infundados
- Dar herramientas de gestión emocional a los voluntarios
- Crear comunidad



Claves De Éxito

- Tener empatía con el resto de las madres durante el ritual.
- Ser consciente de que formo parte de una comunidad y contribuir como tal respetando mis tiempos de palabra.



Complejidad

- Contar con toda la información necesaria sobre el niño antes de realizar el ritual.
- Imparcialidad y templanza del anfitrión



Warnings

- Ser puntuales para realizar el proceso sin prisas.
- Ser responsable con los tiempos para que podamos acabarlo en el tiempo que hemos adjudicado a ello.



Resultados Esperados

- Elevar la conciencia de la acción para que prime por encima de los miedos
- Empoderar a las madres
- Honrar a la comunidad



Buen Gobierno

- Participar en los rituales para ayudar a crear comunidad.
- Ser generoso a la hora de compartir tus emociones pues ellas pueden ser compartidas por otros voluntarios



ETAPA 3 EN EL HOSPITAL

Pasos a seguir

- 1 Me pongo la camiseta corporativa y la acreditación en un sitio visible
- 2 Hago mi ritual personal de entrada
- 3 Entro en la habitación, saludo al pequeño y leo la libreta para saber si hay alguna indicación de mi compañera anterior de turno que deba saber.
- 4 Cubro mi turno con el niño.
- 5 Al final de mi turno anoto en la libreta: Cómo ha pasado el niño el turno (si ha comido, dormido, se ha tomado la medicación, etc...), si he recibido alguna notificación por parte del hospital, consellería, Policía o asociación, inquietudes o comentarios personales y cualquier dato que se considere importante para seguir sosteniendo la confianza del niño y el personal sanitario.
- 6 Al acabar la acción salgo de la habitación y hago mi ritual personal de salida.
- 7 Llamo a mi hermana de acción, si así lo necesito.



Objetivos

Ganarnos la confianza del niño para darle seguridad
Que el niño mantenga el mejor estado de ánimo posible
Ganarnos la confianza del personal médico y sanitario
UNICAMENTE hacer lo que cualquier padre o madre haría en la habitación de al lado



Complejidad

A veces las indicaciones de diferentes personas del equipo sanitario pueden ser confusas o contradictorias. En caso de duda, consultar con el equipo de coordinación de la acción sobre cómo actuar.
En situaciones dolorosas para el niño puede que tenga comportamiento negativo o retador



Resultados Esperados

Que el turno transcurra de manera óptima
Que no haya incidencias asociadas al comportamiento de ningún voluntario
Que estemos alineados con el personal médico y sanitario.
Que los voluntarios consigan hacer pasar el mejor rato al niño siendo disciplinados con su alimentación y descanso.



Claves De Éxito

Muchísima empatía y vocación de servicio con el personal médico y sanitario
Respetuosos y metódicos con las indicaciones que se nos den.
Quedan fuera de nuestras competencias intervenciones sanitarias con el menor
Toda la información médica debe pasar primero por el equipo de coordinación



Warnings

Jamás medicar al niño sin indicación previa
No dar nunca al niño homeopatía, medicina natural, etc.. Por muy inofensiva que la consideremos
No dar alimentos externos al niño sin consentimiento previo
NO hacer fotos al niño/a, NUNCA.
NO hacer regalos al niño. El mejor regalo es tu compañía.



Buen Gobierno

Que siempre esté la libreta y las herramientas necesarias disponibles en la habitación.
Confidencialidad absoluta.
Nunca dar nuestros datos personales o de contacto a personas allegadas al menor, cualquier comunicación debe canalizarse a través del equipo de coordinación.

Documentación de apoyo

Libreta curasana

ETAPA 4 RITUAL DE CIERRE



Pasos a seguir

- 1 Nos ponemos en círculo
- 2 Meditación
- 3 Check in: ¿Cómo estás?, ¿cómo lo has vivido?
- 4 Honramos la memoria del niño
- 5 Recordamos por qué nos unimos la acción
- 6 Recordamos el impacto que hemos conseguido
- 7 Le decimos adiós simbólicamente y nos despedimos de él
- 8 Check out



Objetivos

Lograr la participación del máximo número de voluntarios.

Que las voluntarios aprendan a cerrar capítulos tras las acciones.



Complejidad

Sesiones con alta intensidad emocional, difícil de gestionar



Resultados Esperados

Ser capaces de visualizar el impacto conseguido por encima de la nostalgia

Saber dejar ir sin interferir

Cerrar una etapa con la alegría de haber contribuido a crear un entorno mejor y estar abiertas a la siguiente.



Claves De Éxito

Tener empatía con el resto de las madres durante el ritual

Ser consciente de que formo parte de una comunidad y contribuir como tal respetando mis tiempos de palabra.

T

Recurrir a una fórmula de visualización de despedida eficaz



Warnings

Ser puntuales para realizar el proceso sin prisas

Ser responsable con los tiempos para que podamos acabarlo en el tiempo que hemos adjudicado a ello.



Buen Gobierno

Participar en los rituales para ayudar a crear comunidad

Ser generoso a la hora de compartir tus emociones pues ellas pueden ser compartidas por otros voluntarios

Documentación de apoyo

Libro despedida



ETAPA 5 FEEDBACK

Pasos a seguir

- 1 Una vez finalizada la acción y habiendo realizado el ritual de cierre, recibiréis por e-mail el "Feedback" donde se contemplara la participación del voluntario en la acción, de manera cuantitativa (horas de voluntariado, número de turnos, etc..) y cualitativa (como lo he vivido, con qué me quedo..)
- 2 Rellenar documentos de feedback, siendo generoso y sincero y enviarlo antes posible



Objetivos

Ser sincero y objetivo a la hora de valorar el acompañamiento



Complejidad

Intentar contestar el feedback a la mayor brevedad, para que la respuesta sea lo mas objetiva posible.



Resultados Esperados

Responder al feedback en los tiempos previstos para dar por terminado el acompañamiento y me cuente como acción



Claves De Éxito

Ser ágiles en la respuesta.
Ser sincero en tus comentarios ,
intentando siempre hacer críticas constructivas



Warnings

La NO respuesta al feedback implica que no me cuenta como acción.



Buen Gobierno

Agilidad y sinceridad para que el equipo de coordinación pueda seguir trabajando para mejorar

Documentación de apoyo

Feedback

PERSONAS INVOLUCRADAS

PERFILES

♥ Coordinadores de calendario

Responsabilidad

- Crean canales de comunicación
- Asignan turnos a los voluntarios
- Reorganizan los turnos en caso de falta de algún voluntario
- Fijan las fechas de realización de los rituales colectivos
- Están a disposición de los voluntarios para atender sus necesidades e inquietudes
- Gestionan los resultados de los informes de acompañamiento de cada acción

Actitud

- Contacta con ellos para:
- Solicitar turno de acompañamiento
 - Si no vas a acudir al turno que tenías asignado

♥ Coordinadores de acompañamientos

Responsabilidad

- Son el nexo de comunicación entre los agentes sociales y las voluntarias
- Se encargan de que todas las herramientas que necesitan las voluntarias para desempeñar la acción estén disponibles
- Supervisan que la acción transcurra de manera óptima durante toda su duración
- Están a disposición de los voluntarios para atender sus necesidades e inquietudes
- Recuerdan y refuerzan nuestros objetivos como comunidad

Actitud

- Contacta con ellos para:
- No encuentras la libreta en la habitación o tienes dudas de cómo usarla
 - Si algún agente social te da un mensaje especial o urgente que debas trasladar a la asociación.
 - Si tienes dudas o inquietudes en cualquier ámbito relacionado con tu acompañamiento.

♥ Voluntarios de "Curasana"

Responsabilidad

- Son las responsables de acompañar al niño durante su estancia en el hospital.

Actitud

- Puedes compartir con ellos tus experiencias durante el acompañamiento en el grupo de whatsapp específico.
- Puedes compartir con ellos experiencias e inquietudes y realizarás con ellos los rituales colectivos.

VÍAS DE COMUNICACIÓN CÓMO CONTACTAR

♥ La libreta de la habitación del hospital

Cómo usarla

Utilízala SIEMPRE para dar información general de cómo ha ido el día.

Nos servirá a todas para saber el estado y comportamiento del niño en el turno anterior y valorar cómo atenderlo en el nuestro.

♥ Coordinadoras de Calendario

Cómo contactar

¡ DEBES GRABARTE LOS TELÉFONOS DE LAS COORDINADORAS EN TU AGENDA, PARA LA CORRECTA RECEPCIÓN DE LOS LLAMAMIENTOS !

Mamen Tendero
656 473 239

Ester Solaesa
677 851 828

También puedes mandar un email a calendariocurasana@mamasenaccion.es

♥ Coordinadoras de Acompañamiento

Cómo contactar

¡ DEBES GRABARTE LOS TELÉFONOS DE LAS COORDINADORAS EN TU AGENDA, PARA LA CORRECTA RECEPCIÓN DE LOS LLAMAMIENTOS !

Amparo Arona
673 441 400

Mariam Martínez De Lejarza
655 922 125

También puedes mandar un email a curasana@mamasenaccion.es

♥ Comunicación vía WhatsApp

Los voluntarios seréis incluidos en 2 grupos de WhatsApp.

Grupo 112

De acción concreta de acompañamiento: Solo el equipo de coordinación trasladan información URGENTE Y NECESARIA asociada a la acción. Se crea al comienzo de la acción y se cierra tras el ritual de cierre. Tu participación en este grupo es obligatoria. Habrá tantos grupos 112 como acompañamientos haya en marcha.

Grupo específico de acción concreta de acompañamiento

"Acompañamiento XXX" Se comparten inquietudes y sentimientos. Se crea al comienzo de la acción y se cierra tras el ritual de cierre. Tu participación en este grupo es opcional. Habrá tantos grupos específicos como acompañamientos en marcha haya.

Para más información, entra en nuestra web