

## Sareko ahotsak



Participación y  
tejido social



Respeto e  
inclusión social



Espacios al aire  
libre y edificios

## Sareko ahotsak

---

Esta práctica pone el foco en una realidad urgente: la soledad no deseada, que afecta profundamente a las personas mayores, incidiendo negativamente en su bienestar físico, emocional y social. La intervención aborda esta problemática desde un enfoque innovador y profundamente humano.

En el marco del programa de atención domiciliaria de Cruz Roja, se ha introducido una herramienta tecnológica de gran potencial: dispositivos de voz accesibles y de sencillo uso, instalados directamente en los hogares de las personas mayores. Estos dispositivos no solo les acercan de forma práctica y divertida a la era digital, sino que se convierten en aliados en su día a día, ofreciendo funciones útiles, recordatorios, acompañamiento virtual y acceso a contenidos personalizados.

El verdadero valor de esta iniciativa está en la red de vínculos que se forma a su alrededor. El voluntariado de Cruz Roja realiza:

- Instalaciones personalizadas en el domicilio
- Capacitación amigable en el uso de los dispositivos
- Seguimiento continuo a través de llamadas, videollamadas y visitas
- Acompañamiento emocional con enfoque afectivo y cercano

Y lo más importante del proyecto, es que promueve la participación en actividades grupales intergeneracionales y culturales, en las que las personas mayores:

- Amplían sus redes sociales y fortalecen sus competencias.
- Descubren espacios patrimoniales y propuestas culturales contemporáneas que de otro modo no conocerían.
- Comparten experiencias con otras generaciones y se reconectan con el placer de aprender, divertirse y convivir.

## 1. Entidades promotoras

Cruz Roja Euskadi

## 2. Tipo de entidades

Privada

## 3. Público objetivo

Personas mayores de la Comunidad Autónoma y su red familiar cercana.

Personas voluntarias.

## 4. Ámbito territorial

Euskadi

## 5. Estado

En fase de implementación.

## 6. Etiquetas

Inclusión, alfabetización digital, compañía, tecnología amigable, conexión intergeneracional, videollamadas, atención personalizada, entretenimiento, cultura, grupo, autonomía, dignidad, compromiso comunitario.

## 7. Obejtivos

### OBJETIVO GENERAL

Contribuir a la mejora de la calidad de vida de las personas mayores en situación de soledad, mediante el uso de tecnología accesible y un modelo de acompañamiento emocional y social basado en la participación activa del voluntariado, generando vínculos, inclusión digital y experiencias culturales significativas.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Reducir los sentimientos de soledad y aislamiento mediante la creación de redes de acompañamiento en el entorno domiciliario.
- Fomentar la inclusión digital de las personas mayores a través del uso de dispositivos de voz, de manejo sencillo y adaptado a sus capacidades

- Promover el aprendizaje práctico y divertido que fortalezca su autonomía, autoestima y participación activa en su día a día
- Generar vínculos afectivos entre personas mayores y voluntariado mediante visitas, llamadas y formación personalizada en el uso de tecnología
- Impulsar la participación social y cultural, facilitando el acceso a actividades grupales, salidas culturales y espacios intergeneracionales
- Revalorizar el papel de las personas mayores en la comunidad, visibilizando su experiencia, saberes y capacidad de aprender y compartir
- Potenciar el trabajo colaborativo entre equipos técnicos y voluntariado para garantizar una intervención integral, afectiva y sostenible.

Otro objetivo es el de poner de manifiesto que a veces, con voluntad, y con pequeños gestos, podemos hacer mucho por los demás. No hacen falta grandes proyectos para mejorar la calidad de vida y la integración de nuestros vecinos.

## 8. Metodología

La práctica “Voces que Acompañan” se diseñó y ejecutó a partir de la experiencia y trayectoria de intervención con personas mayores, basada en evidencias sociales y tecnológicas, y respaldada por buenas prácticas previas en acompañamiento domiciliario, alfabetización digital y trabajo intergeneracional.

Los principales elementos metodológicos incluyen:

- Evaluación inicial personalizada, que identifica el perfil, necesidades y nivel de autonomía de cada persona mayor.
- Instalación del dispositivo de voz en el domicilio, adaptado a su entorno cotidiano, con configuración personalizada.
- Capacitación individualizada por parte del voluntariado y el equipo técnico, con enfoque pedagógico, progresivo y lúdico.
- Seguimiento permanente a través de llamadas, visitas y sesiones grupales que permiten evaluar el uso, la satisfacción y el impacto emocional.
- Actividades grupales culturales y recreativas, que refuerzan el uso del dispositivo como canal de comunicación y socialización.

Esta metodología se articula sobre estudios y referencias que destacan la eficacia del uso asistido de tecnología para reducir la sensación de soledad, mejorar la autoestima, incrementar el sentido de competencia y facilitar el acceso a recursos comunitarios.

## 9. Elementos innovadores

"VOCES QUE ACOMPAÑAN" representa una propuesta pionera en la atención social a personas mayores, al integrar tecnología amigable con el calor humano del acompañamiento voluntario. Su carácter innovador se refleja en varios elementos clave que transforman la manera en que se aborda la soledad no deseada y la inclusión digital.

La iniciativa conlleva acciones y metodologías nuevas en amigabilidad:

- Tecnología emocionalmente útil: El uso de dispositivos de voz no se enfoca solo en la funcionalidad técnica, sino en su capacidad para generar compañía, apoyo y rutina, desde una perspectiva afectiva y empática.
- Metodología de intervención combinada: Se articula una estrategia que une instalación domiciliaria, formación personalizada, seguimiento continuo y activación social, todo ello teniendo en cuenta a la persona y al grupo.
- Aprendizaje divertido y práctico: Las personas mayores no sólo aprenden a usar tecnología, sino que la integran en su vida cotidiana como una herramienta de empoderamiento y bienestar.
- Activación cultural participativa: Las salidas grupales a lugares patrimoniales y culturales aportan una dimensión lúdica, educativa e intergeneracional que refuerza el impacto emocional y social.

Transferibilidad y posibilidad de réplica:

- Escalabilidad territorial: La práctica puede replicarse fácilmente en otros entornos rurales o urbanos, gracias a la sencillez de los dispositivos y la flexibilidad del modelo de acompañamiento.
- Adaptabilidad a distintos perfiles: El enfoque permite incluir personas mayores con distintos niveles de autonomía, y puede extenderse incluso a otros colectivos vulnerables.
- Costes contenidos: El bajo coste y facilidad de uso de los dispositivos tecnológicos facilita su adopción por entidades sociales, administraciones locales o iniciativas comunitarias.
- Modelo abierto y colaborativo: Puede ser adoptado por otras organizaciones del tercer sector, incorporando su propio voluntariado y adaptando las actividades a su realidad territorial.

Participación activa de la población:

- Diseño pensado en la persona mayor: Los contenidos y funciones de los dispositivos se configuran según las necesidades reales de quienes los usan, y las actividades grupales se eligen con ellas.

- Voluntariado protagonista: El voluntariado es parte esencial del proyecto, no solo en ejecución, sino en su mejora continua a través de observaciones y propuestas.
- Escucha permanente y evaluación participativa: Las llamadas de seguimiento, visitas y espacios grupales permiten recoger opiniones, sugerencias y emociones que retroalimentan el programa.
- Co-creación comunitaria: Las personas mayores se convierten en protagonistas de sus propios procesos, construyendo redes de afecto y aprendizaje que benefician a toda la comunidad.

## 10. Evaluación y resultados

La evaluación de esta buena práctica se ha diseñado como un proceso continuo, participativo y centrado en el impacto humano, emocional y social.

La medición de resultados se ha combinado con una escucha activa a quienes viven el proyecto desde dentro: personas mayores, voluntariado y equipo técnico.

Sistema de evaluación y seguimiento:

- Encuestas de satisfacción y percepción emocional: Aplicadas tras la instalación del dispositivo y en fases periódicas para valorar el impacto en la calidad de vida, el nivel de compañía percibido y el grado de inclusión digital.
- Registro de actividades: Se documenta la participación en visitas, formaciones, llamadas de seguimiento y actividades culturales. Esta trazabilidad permite analizar el grado de implicación y evolución del uso tecnológico.
- Entrevistas cualitativas: A personas mayores y voluntariado para recoger vivencias, emociones, sugerencias y valorar los beneficios no tangibles del programa.
- Número de dispositivos instalados (actualmente instalados en Euskadi: 483).
- Niveles de satisfacción del voluntariado con su implicación.
- Participación en actividades grupales y culturales.
- Seguimiento técnico y emocional: Coordinado por el equipo profesional de Cruz Roja, con registros internos sobre evolución de casos y ajustes personalizados.

Consecución de objetivos y resultados obtenidos

Los resultados de la práctica han sido significativos tanto a nivel cuantitativo como cualitativo:

- Reducción de la sensación de soledad: Un gran número de participantes manifestó sentirse más acompañados, activos y emocionalmente conectados.

- Inclusión digital real: Personas mayores con escasa experiencia previa en tecnología logran manejar dispositivos por sí mismas, expresando orgullo y entusiasmo por aprender.
- Fortalecimiento del voluntariado: El proyecto va generando una red sólida y comprometida, con voluntariado motivado, formado y emocionalmente conectado con las personas participantes.
- Activación cultural y social: Se llevan a cabo múltiples salidas culturales que permitieron descubrir lugares patrimoniales y eventos contemporáneos, despertando curiosidad, entusiasmo y sentido de pertenencia.
- Creación de comunidad: La práctica está favoreciendo relaciones entre personas mayores, familia y amistades que se encuentran lejos, voluntariado y entorno local, construyendo vínculos duraderos y espacios compartidos de aprendizaje y alegría.
- Replicabilidad y ampliación: El éxito del programa ha impulsado nuevas colaboraciones y propuestas para extender la iniciativa a otras zonas, manteniendo su enfoque humano y afectivo.

Esta evaluación confirma que “Voces que Acompañan” logra sus objetivos, que crea nuevas oportunidades de relación, aprendizaje y dignidad. Es una práctica viva, con impacto profundo y capacidad de transformación real.