



Plataforma Andaluza de Voluntariado

BUENAS PRÁCTICAS EN EL VOLUNTARIADO TRAS EL COVID19

(1 de Junio de 2020)





Plataforma Andaluza de Voluntariado



Plataforma Andaluza de Voluntariado

Documento elaborado por la Plataforma Andaluza de Voluntariado en colaboración con la Plataforma del Voluntariado de España y con documentos e información de los Ministerios de Sanidad, Trabajo y Economía Social y el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el trabajo



PLATAFORMA
DEL VOLUNTARIADO
DE ESPAÑA



Colabora:



Junta de Andalucía



Algunas consideraciones previas

El Tercer Sector y el Voluntariado siempre han jugado un papel muy importante en la atención de los colectivos más vulnerables, lo que se ha confirmado en la actual situación, con su activa presencia para atender todas aquellas necesidades individuales, familiares, educativas, sociales...que han ido saliendo a la luz a lo largo de estas semanas, y seguirá siendo esencial para afrontar las nuevas realidades que el “desescalamiento” llevará asociadas.

Ello no impide para que de acuerdo con lo establece la Ley 4/2018 de 8 de mayo Andaluza de Voluntariado la acción voluntaria deba seguir combinando, con el necesario equilibrio, las dimensiones de ayuda y participación, con la irrenunciable aspiración a la transformación de la sociedad y con la decidida apuesta por una acción voluntaria más enfocada a la calidad que a la cantidad.

*Las circunstancias extraordinarias que estamos viviendo, hacen más necesario, si cabe, el compromiso con quienes son más vulnerables. El Voluntariado **juega un papel fundamental** en esa tarea, lo que se traduce, entre otras, la asistencia y ayuda a los más desfavorecidos y en la **coordinación con los servicios públicos** para paliar los daños colaterales que la actual coyuntura trae consigo.*

*Pero las entidades de voluntariado han tenido que **adaptar sus programas** sobre la marcha en función de los acontecimientos y las personas voluntarias han modificado en muchos casos, su manera de proceder. **La atención directa y presencial se ha convertido, así en indirecta y virtual**, reduciendo o suprimiendo la cobertura de aquellas necesidades más inmediatas.*



Por su parte, aquellas actuaciones que necesariamente debían ser prestadas de **manera presencial, han supuesto un aumento de los riesgos** para la salud de las personas voluntarias por los peligros de un eventual contagio, que no siempre han sido cubiertos, por la falta de equipos de protección individual o de las medidas indispensables para garantizar su labor.

Así pues, es importante considerar que la acción voluntaria no puede suponer una **involución hacia formas asistenciales**, más propias de épocas ya superadas. **Asociar pobreza o vulnerabilidad y servicios sociales o actividad voluntaria es mandar un mensaje absolutamente distorsionador de la realidad**, que olvida que lo importante es poner el acento en las verdaderas causas de la pobreza y en sus soluciones, además de acompañar y cuidar la dignidad de las personas a las que prestamos ayuda.

Por eso la respuesta debe ser integral y ello supone la intervención de entidades de voluntariado en cualquiera de los ámbitos reconocidos en la Ley Andaluza de Voluntariado, pero siempre desde la independencia y la colaboración con los servicios públicos, que deben **evitar con las medidas necesarias que la actividad voluntaria colabore a la amortización de puestos de trabajo o a la sustitución de servicios públicos que por Ley deben seguir prestándose por las Administraciones Públicas.**

Desde la Plataforma del Voluntariado de España y la Plataforma Andaluza de Voluntariado trabajamos de manera conjunta para cuidar y velar por estos principios que fortalecen la acción social en un momento tan delicado como el que vivimos. En Andalucía observamos con especial cuidado a través de las Plataformas provinciales la evolución de las acciones voluntarias en una vuelta a una normalidad que deseamos sea lo menos perjudicial para los colectivos más vulnerables y lo más adecuada para llevar a cabo una tarea voluntaria que sigue resultando esencial.





Orientaciones y recomendaciones para la acción voluntaria

En este documento se recoge una selección de recomendaciones y medidas de contención adecuadas para garantizar la protección de la salud de las personas voluntarias frente a la exposición al coronavirus SARS-CoV-2. Con carácter más general deben considerarse también las recomendaciones para la vuelta al trabajo recogidas en el documento [“Buenas prácticas en los centros de trabajo. Medidas para la prevención del contagio del COVID-19”](#), así como los criterios generales que se establecen en el [Procedimiento de actuación para los servicios de prevención de riesgos laborales frente a la exposición al SARS-CoV-2](#).

Dada la heterogénea realidad de las entidades de voluntariado, ofrecemos orientaciones de carácter general que pueden personalizarse en función del tipo de actividad, de los colectivos atendidos y de los espacios disponibles.

Por sus especiales características, la atención a mayores en residencias o en domicilios pueden quedar excluidas algunas de estas directrices.



Nuevos tiempos, algunos ajustes

La realidad del coronavirus ha afectado a toda la sociedad. También al voluntariado, por ello las dinámicas de acción voluntaria pueden verse afectadas en estos tiempos, al menos hasta que un tratamiento y sobre todo una vacuna contra el virus, nos permita desarrollar una vida igual o parecida a la que teníamos antes del 14 de Marzo. Por ello, la acción voluntaria debe pararse a revisar algunos procedimientos que ayuden a seguir manteniendo la atención sobre todos los ámbitos de la acción voluntaria:



- 1. La realidad del COVID19 nos ha planteado **nuevos escenarios de comunicación interna y externa** por lo que las entidades de voluntariado pueden tener que realizar algunos cambios en sus Estatutos o Reglamentos internos de cara a dar validez a las reuniones a distancia, tanto de Juntas directivas como Asambleas y demás coordinaciones internas.*
- 2. La realidad del voluntariado en este tiempo de confinamiento ha puesto en valor los ámbitos del **voluntariado online, virtual o digital**, ámbitos reconocidos en la Ley 4/2018 Andaluza de Voluntariado. Dichos ámbitos cobrarán más importancia a partir de ahora y los ajustes en los acuerdos de incorporación, así como la figura de la persona responsable de voluntariado serán instrumentos que faciliten esas acciones no presenciales que en muchos casos hasta ahora, no se contemplaban.*
- 3. Hemos comprobado como **la formación on line** abre “ventanas” de conocimiento y aprendizajes, aunque dificulte cercanías y acompañamientos personalizados a las personas voluntarias. Incorporar las soluciones telemáticas para las llamadas, seminarios, encuentros son soluciones que pueden completar nuestra gestión del voluntariado y mantenerlo vinculado, aunque factores como la brecha digital o la necesidad de relación física en estos ámbitos nos tiene que empujar a buscar soluciones creativas y satisfactorias para nuestras respectivas tareas.*
- 3. Las acciones voluntarias y los programas de voluntariado tienen por delante el reto de **equilibrar la distancia física con la necesaria cercanía emocional** necesaria para acoger, atender y hacer los seguimientos oportunos a las personas destinatarias de esa acción. Preservar esa esencia será un reto en los próximos tiempos para cada caso, cada entidad, cada proyecto...*



Antes de ir a realizar cualquier acción voluntaria

1. *Si se presenta cualquier sintomatología (tos, fiebre, dificultad al respirar, etc.) que pudiera estar asociada con el COVID-19 no se deberá acudir a la entidad de voluntariado y se deberá contactar con el teléfono de atención al COVID-19 o con el centro de atención primaria y se deberá seguir las instrucciones. La incorporación se realizará cuando se confirme que no hay riesgo para usted o el resto de personas. Para más información consulte el decálogo de cómo actuar en caso de síntomas [aquí](#).*
2. *Si se ha estado en contacto estrecho (convivientes, familiares y personas que hayan estado en el mismo lugar que un caso mientras el caso presentaba síntomas a una distancia menor de 2 metros durante un tiempo de al menos 15 minutos) con una persona afectada por el COVID-19, tampoco se deberá acudir al puesto de trabajo, incluso en ausencia de síntomas, por un espacio de al menos 14 días. Durante ese periodo se deberá realizar un seguimiento por si aparecen signos de la enfermedad.*



Desplazamientos a las organizaciones

1. *Siempre que puedas, utiliza las opciones de movilidad que mejor garanticen la distancia interpersonal de aproximadamente 2 metros.*

2. *En relación con las medidas que se deben adoptar durante los desplazamientos, se atenderá a*



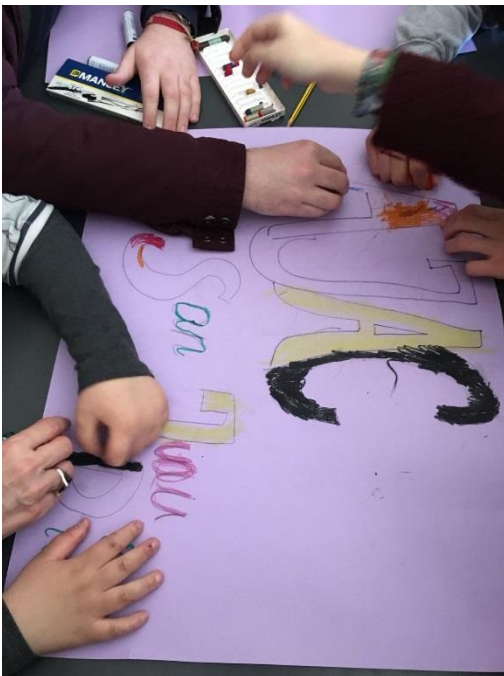
las instrucciones que dicten las autoridades competentes en cada momento, en función de las fases de la desescalada y del tipo de transporte que se vaya a utilizar.

3. *Si vas caminando, guarda la distancia de seguridad.*

4. *Si te tienes que desplazar en un turismo, extrema las medidas de limpieza y desinfección del vehículo.*



Medidas organizativas en las entidades



- 1. Se establecerán zonas de entrada y salida diferenciadas siempre que sea posible y señalizadas adecuadamente con el fin de evitar cruces de personas.*
- 2. Se dispondrán a la entrada de los centros y en las salas de espera o recepciones, carteles informativos sobre higiene de manos y medidas sobre la prevención del contagio por vías respiratorias.*
- 3. Se informará y formará al personal contratado y voluntario sobre los riesgos de contagio y propagación del coronavirus, con especial atención a las vías de transmisión, y las medidas de prevención y protección adoptadas.*
- 4. Los responsables de voluntariado deberán advertir la existencia de personas voluntarias especialmente sensibles a la infección por coronavirus y comunicar dicha incidencia a la dirección de la entidad para prevenir, proteger o en su caso prescindir temporalmente de su presencia física en las tareas de acción voluntaria que se desarrollen.*
- 5. En el caso de servicios prestados en el domicilio del usuario, las personas voluntarias deberán conocer con antelación, a fin de tomar las medidas que correspondan, si en el domicilio atendido hay algún caso de COVID-19 y la situación de éste.*
- 6. Para la recepción, acogida, atención, etc. de las personas destinatarias de la acción voluntaria, se dispondrá de los equipos de protección individual adecuados y de las medidas de limpieza necesarias.*



7. *Las tareas voluntarias deben planificarse para que el voluntariado y en su caso el personal de la entidad, puedan mantener la distancia de seguridad de aproximadamente 2 metros, tanto en la entrada y salida de los centros como durante la permanencia en los mismos.*
8. *Hay que verificar que la distancia de seguridad está garantizada en las zonas comunes (comedor, aseos, vestuarios, etc.) y, en cualquier caso, deben evitarse aglomeraciones en estos puntos. Asimismo, en salas de descanso, de encuentro, reuniones, talleres, acogida también debe contemplarse esta medida.*
9. *Se usarán barreras físicas cuando sea posible. Se recomienda la instalación de mamparas u otros elementos físicos de fácil limpieza y desinfección.*
10. *Se procurará el uso intransferible de elementos de uso personal como sillas de ruedas, hamacas, camas, armarios, taquillas, menaje, etc. y, si ello no es posible, se limpiarán adecuadamente todos los elementos entre uso y uso.*
11. *Se evitará el acceso de personal ajeno a la organización que no sea esencial para el desarrollo de la actividad.*
12. *Se favorecerá la atención telefónica o telemática. Se evitarán colas y permanencias prolongadas en espacios cerrados. Se procurará repartir a lo largo del tiempo la atención directa y la prestación de servicios (por ejemplo, de acogida, de entrega de ayudas, servicios de comedor, etc.) cuando sea posible.*
13. *Se evitará, en la medida de lo posible, la rotación de tareas y se favorecerá la estabilidad de los equipos con el fin de reducir al máximo el contacto entre diferentes personas.*
14. *Se evitarán como norma general acciones con las personas destinatarios que supongan contacto físico, y se buscarán maneras alternativas de atención, cuidados y afecto hacia ellas.*
15. *Se evitará la presencia de voluntarios y trabajadores que se consideren grupos de riesgo en actividades de más contacto con otras personas.*
16. *Se reducirá el número de interacciones con personal ajeno a la organización.*





Medidas en caso de contagio o sospecha

La persona responsable de voluntariado, la Junta Directiva y en su caso, el servicio sanitario del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales de la entidad si lo hubiere, serán los encargados de establecer los mecanismos para la investigación y seguimiento de los contactos estrechos de personas voluntarias que pudiesen plantear algún síntoma y comunicarán dicha cuestión para actuar de forma coordinada con las autoridades de Salud Pública.



Medidas de higiene en la entidad de voluntariado

- 1. Se deben realizar tareas de ventilación periódica en las instalaciones y, como mínimo, de forma diaria y por espacio de cinco minutos.*
- 2. Se reforzarán la limpieza y la desinfección de las instalaciones, en especial las superficies de contacto habitual como manillas, pomos, interruptores, pasamanos, escaleras, carros de aseo, de curas, etc. Sin olvidar las áreas de descanso, máquinas auto-vending y fuentes de agua.*
- 3. Se limpiará el área de uso de las personas voluntarias cada vez que se utilice.*
- 4. Se recomienda el uso individualizado de herramientas y otros equipos de trabajo, debiendo desinfectarse tras su utilización. Cuando el uso de herramientas u otros equipos no sea exclusivo de una sola persona, se desinfectarán entre usos.*



5. *Los detergentes habituales son suficientes, aunque también se pueden contemplar la incorporación de lejía u otros productos desinfectantes a las rutinas de limpieza, siempre en condiciones de seguridad.*
6. *Es preciso proveer de los productos de higiene necesarios para poder seguir las recomendaciones individuales, adaptándose a cada actividad concreta. Con carácter general, es necesario mantener un aprovisionamiento adecuado de jabón, solución hidroalcohólica y pañuelos desechables.*
7. *Se proporcionarán toallitas y productos desinfectantes para limpiar mostradores, teléfonos, teclados, ratones de ordenador, ayudas técnicas para transferencias (grúas, arneses...), carros de aseo, de curas, sillas de ruedas, etc.*
8. *Se adoptarán medidas para evitar el contacto con superficies que puedan estar contaminadas (por ejemplo: mantener las puertas abiertas para evitar contacto con pomos, manillas, etc.).*
9. *Se atenderá a las recomendaciones de carácter profesional y de higiene y limpieza que puedan establecer las autoridades sanitarias con respecto a protocolos de trabajo, protección y limpieza y desinfección de espacios concretos como comedores, dormitorios, aseos, etc.*

Medidas de higiene personal



Se reforzarán las siguientes medidas:

1. *El uso de mascarillas es obligatorio en espacios cerrados y en los abiertos donde no se pueda mantener una distancia superior a 2 metros.*
2. *El lavado frecuente de manos con agua y jabón o con una solución hidroalcohólica. [Más información aquí.](#)*
3. *La higiene de manos antes y después del contacto con las personas usuarias del servicio (residentes, menores, personas acogidas o asistidas a domicilio, etc.).*
4. *Evitar tocarse la cara, la nariz y los ojos.*
5. *Cubrirse la boca al toser o estornudar con el codo o con un pañuelo desechable que se tirará tras su uso.*



6. *Realizar medidas de desinfección y lavado de manos de las personas voluntarias antes del acceso a la sala de descanso, comedores, puntos de encuentro, etc.*
7. *Se recordará frecuentemente a las personas destinatarias la necesidad de extremar las medidas de higiene personal.*

Gestión de los residuos

1. *La gestión de los residuos ordinarios continuará realizándose del modo habitual, respetando los protocolos de separación de residuos.*
2. *Se recomienda que los pañuelos desechables que se empleen para el secado de manos o para el cumplimiento de la “etiqueta respiratoria” sean desechados en papeleras o contenedores protegidos con tapa y, a ser posible, accionados por pedal.*
3. *Todo material de higiene personal –mascarillas, guantes de látex, etc.— debe depositarse en la fracción resto (agrupación de residuos de origen doméstico que se obtiene una vez efectuadas las recogidas separadas).*
4. *En caso de que una persona voluntaria presente síntomas mientras se encuentre en su tarea, será preciso aislar el contenedor donde haya depositado pañuelos u otros productos usados. Esa bolsa de basura deberá ser extraída y colocada en una segunda bolsa de basura, con cierre, para su depósito en la fracción resto.*





Fuentes de información

Este documento tiene en cuenta toda la información publicada por las autoridades competentes hasta la fecha de su elaboración. Se destacan los siguientes documentos de referencia:

- [Recomendaciones en la desescalada de la Plataforma del Voluntariado de España](#)
- [Procedimiento de actuación para los servicios de prevención de riesgos laborales frente a la exposición al nuevo coronavirus \(SARS-CoV-2\). Ministerio de Sanidad.](#)
- [Procedimiento de actuación frente a casos de infección por el nuevo coronavirus \(SARS-CoV-2\). Ministerio de Sanidad.](#)
- [Manejo domiciliario del COVID-19. Ministerio de Sanidad.](#)
- [Medidas higiénicas para la prevención de contagios del COVID-19. Ministerio de Sanidad.](#)
- [Orden SND/265/2020, de 19 de marzo, de adopción de medidas relativas a las residencias de personas mayores y centros socio-sanitarios, ante la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19. Ministerio de Sanidad.](#)
- [Orden SND/295/2020, de 26 de marzo, por la que se adoptan medidas en materia de recursos humanos en el ámbito de los servicios sociales ante la situación de crisis ocasionada por el COVID-19. Ministerio de Sanidad.](#)
- [Documento Técnico de Recomendaciones de actuación desde los Servicios Sociales de Atención Domiciliaria ante la crisis por COVID-19. Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030.](#)
- [Documento Técnico de Recomendaciones de actuación ante la crisis por COVID-19, para los gestores de Servicios Sociales de Atención a Personas sin Hogar. Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030.](#)
- [Documento Técnico de Recomendaciones de actuación ante la crisis por COVID-19, de los Servicios Sociales en asentamientos segregados y barrios altamente vulnerables. Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030.](#)
- [Real Decreto-ley 12/2020, de 31 de marzo, de medidas urgentes en materia de protección y asistencia a las víctimas de violencia de género .](#)
- [Prevención de riesgos laborales vs. COVID-19 - Compendio no exhaustivo de fuentes de información -. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo \(INSST\).](#)

Más información relativa a riesgos de exposición laboral al SARS-CoV-2 en www.insst.es.