

Carta del voluntariat en l'àmbit de la salut

Hospitals i centres socio-sanitaris



© **Generalitat de Catalunya**

Departament de Salut

Trav. de les Corts, 131-159

Edifici Ave Maria

08028 Barcelona

www.gencat.cat/salut

Edició:

Departament de Salut

Direcció General de Recursos Sanitaris

Assessorament i correcció lingüística:

Secció de Planificació lingüística del Departament de Salut

Coordinació editorial:

Direcció General de Recursos Sanitaris

Primera edició: Barcelona, 2010

Autors:

Estanislao Alonso
Elisabet Carrasco
Mercè Cruells
Laura Codina
Sílvia Millat
Sílvia Penón
Antoni Serratosa
Marta Solé

Coordinació:

Equip Momentum (Alfons Stinus, Joan Frígols i Elisa Stinus)

Agraïments:

Consorti de Salut i Social de Catalunya
Creu Roja Catalunya
Direcció General de Planificació i Avaluació
Federació Catalana del Voluntariat Social
Hospital Universitari de Bellvitge
Hospital Universitari de la Vall d'Hebron
Institut d'Estudis de la Salut
La Unió, Associació d'Entitats Sanitàries i Socials
Parc Sanitari Sant Joan de Déu

També agraïm a Adolf Díaz, Pilar Llompart, Sònia López, Francesc José Maria, Dolors Muñoz, Cristina Ortega, Montserrat Palanques, Olga Pané, Maribel Pasarín, Antoni Pérez, Anna Varderi i Montserrat Vidal els seus comentaris i aportacions.

Sumari

Presentació de la Carta del Voluntariat en l'àmbit de la salut	6
1. Objectius i procés d'elaboració de la Carta	7
1.1. Què pretén la Carta?	7
1.2. Antecedents, procés d'elaboració i estructura de la Carta	9
2. Paper del voluntariat als centres	11
2.1. Missió, visió i valors als centres.....	11
2.2. Serveis de voluntariat als centres: què fa el voluntariat als centres?	12
2.3. Quins són els límits del voluntariat als centres?	14
2.4. Requisits mínims per ser voluntari.....	16
3. Drets i deures dels diferents implicats en el voluntariat als centres	17
3.1. Principals implicats en el voluntariat als centres	17
3.2. Drets i deures de les persones voluntàries i de les entitats.....	18
3.3. Drets i deures dels centres (direcció, coordinació i referent del voluntariat) i dels professionals.....	20
3.4. Drets i deures dels pacients i de les famílies	21
4. Recomanacions per al bon funcionament del voluntariat als centres	22
4.1. Etapa d'impuls.....	23
4.2. Etapa de preparació	25
4.3. Etapa d'integració.....	27
4.4. Etapa de consolidació	29
5. Incorporació de figures de coordinació del voluntariat als centres	30
5.1. Rol de la persona encarregada de coordinar el voluntariat i dels seus referents	30

5.2.	Formació de la persona encarregada de coordinar el voluntariat i dels seus referents.....	33
6.	Formació de les persones voluntàries.....	33
7.	Bibliografia.....	36

Presentació de la Carta del Voluntariat en l'àmbit de la salut

Les persones voluntàries poden complir, i estan complint, un gran paper en el món sanitari, aportant a l'atenció vers la salut la seva experiència, el suport afectiu i la proximitat, contribuint a donar resposta a les necessitats que no són de caire assistencial dels pacients i les seves famílies.

Per part de la Federació Catalana de Voluntariat Social i d'alguns centres i organitzacions de voluntaris s'està treballant des de fa temps en aquest àmbit, i s'han celebrat diversos actes que han aplegat el món del voluntariat, aportant reflexions i moltes propostes relacionades amb el que hauria de ser el model de voluntariat en l'àmbit de la salut.

Aquest procés de reflexió ha evidenciat que, a més de la gestió coordinada de programes de voluntariat, cal consolidar un marc general comú i la definició d'un model que permeti desenvolupar les activitats del voluntariat en tots els àmbits del sistema de salut.

Aquest document defineix aquest model, tot partint de l'històric de jornades i reflexions al voltant del voluntariat en l'àmbit de la salut que, tant la Federació Catalana de Voluntariat Social a través del seu programa en aquest àmbit, com els principals centres hospitalaris amb experiència en voluntariat han dut a terme en l'àmbit sanitari, centrant-se en una primera fase en hospitals i centres sociosanitaris.

Em plau presentar-vos aquesta Carta, en la qual ha participat el Departament de Salut i també ha gaudit de la visió de la Federació Catalana de Voluntariat Social, els centres i els principals agents implicats en la gestió del voluntariat, que servirà per realitzar un salt definitiu que consolidi la presència del voluntariat dins l'àmbit de la salut, impulsant un model sanitari basat en la solidaritat i més ric en relacions humanes, i permetent una atenció més humanitzada al pacient i les seves famílies.

Marina Geli i Fàbrega

1. Objectius i procés d'elaboració de la Carta

1.1. Què pretén la Carta?

La Carta del Voluntariat pretén configurar un marc comú per a la implantació de programes de voluntariat a hospitals i centres sociosanitaris, amb els següents objectius:

1. Establir el marc d'actuació del voluntariat als hospitals i als centres sociosanitaris, per tal de facilitar el seu desenvolupament en l'àmbit de la salut a Catalunya:

- Emmarcar la missió, la visió i els valors del voluntariat als centres.
- Aclarir els drets i els deures, en relació amb els programes de voluntariat en l'àmbit sanitari i sociosanitari dels pacients i famílies; els centres i els professionals; i les persones voluntàries i les entitats.
- Delimitar en quins àmbits es pot desenvolupar la tasca del voluntariat als centres.
- Donar resposta a què pot fer i què no pot fer la figura de la persona voluntària.

2. Aportar pautes i eines de treball per a l'èxit dels programes de voluntariat:

- Ordenar i difondre les bones pràctiques existents i els requisits mínims recomanables per a l'èxit del voluntariat als centres.
- Aportar eines per al desenvolupament dels programes de voluntariat, amb prou flexibilitat perquè cada centre pugui avançar segons les seves necessitats.
- Destacar la rellevància de la figura de coordinació del voluntariat.
- Remarcar els aspectes formatius que permeten garantir uns estàndards de qualitat, l'ètica i la protecció de dades, així com la incorporació del voluntariat a través d'un itinerari formatiu reconegut.
- Establir les pautes de suport per a l'establiment de convenis entre centres i entitats.

3. Posicionar el voluntariat, fomentant el seu coneixement i acceptació:

- Posicionar el voluntariat de salut, fomentant el seu coneixement i reconeixement social.
- Reforçar l'acceptació i la implicació dels professionals en la integració del voluntariat als centres, facilitant d'aquesta manera l'èxit dels programes de voluntariat.
- Donar visibilitat a les entitats que promocionen el voluntariat.

4. Fomentar el treball conjunt entre els agents implicats:

- Potenciar el treball conjunt entre entitats, reforçant la seva complementarietat.
- Establir un marc de relació entre voluntaris, entitats i centres.

1.2. Antecedents, procés d'elaboració i estructura de la Carta

La Carta del Voluntariat en l'àmbit de la salut respon a l'encàrrec efectuat per la consellera de Salut, Marina Geli, al director general de Recursos Sanitaris, David Elvira, de generar un marc compartit que ajudi a estructurar la figura del voluntariat dins l'àmbit de la salut.

Així mateix, la Carta del Voluntariat s'emmarca dins de les polítiques de participació del Departament de Salut i de la seva aposta en la promoció del voluntariat tal i com es reflecteix en el Pla de Salut de Catalunya a l'horitzó 2010. Concretament, el Pla de Salut en el seu cinquè eix, el paper de la Ciutadania, fa referència com a proposta estratègica a "*la promoció dels valors comunitaris tant a nivell individual (donacions de sang i òrgans) com col·lectiu, concretament l'aclariment i el reforç del paper del tercer sector (voluntariat, organitzacions no governamentals...) en el sistema sanitari*".

Antecedents

El 19 de juny de 2009, va tenir lloc a l'Hospital d'Igualada la *II Jornada del Voluntariat en l'àmbit de la salut. La salut és una responsabilitat compartida*, organitzada pel Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya i la Federació Catalana de Voluntariat Social (FCVS). Com a precedent, a l'octubre de 2006, havia tingut lloc la *I Jornada participativa en l'àmbit del voluntariat de salut* i, al desembre del mateix any, la FCVS havia publicat la guia *El voluntariat en l'àmbit hospitalari i sociosanitari*.

La Jornada del 2006 es va centrar principalment en la valoració de la figura del voluntariat i la identificació tant d'aspectes que anaven bé, com de temes que calia reforçar o millorar. La Jornada del 2009 es va centrar en el tracte d'aspectes relacionats amb la integració, el reconeixement i l'extensió del voluntariat en l'àmbit de la salut. En aquesta segona jornada, es van evidenciar els avenços realitzats tant en la conscienciació sobre la importància i la necessitat de comptar amb el voluntariat, dins d'un context de proximitat (amb els governs territorials de Salut) i coresponsabilitat, com en l'extensió del voluntariat als hospitals i centres sociosanitaris. No obstant això, també es va fer palesa la necessitat de configurar un marc comú que estructurés la figura del voluntariat dins l'àmbit de la salut, contribuint a acabar d'estendre la implantació del voluntariat en nous centres i a reforçar-lo en els centres en què ja està integrat.

En aquest sentit, la Jornada es va cloure amb el ple convenciment i complicitat dels participants de donar compliment a la voluntat manifestada per la Consellera de Salut, en les seves paraules inicials, d'impulsar l'elaboració de la Carta del Voluntariat en l'àmbit de la salut.

Procés d'elaboració de la Carta

Amb aquesta finalitat, es constituí el Grup de Treball per a l'elaboració de la Carta, amb l'objectiu de plantejar-ne les bases per als sectors hospitalari i sociosanitari. Aquest Grup va iniciar la tasca al novembre de 2009 i va tenir com a punt de partida les conclusions de les dues jornades del voluntariat i la guia de la FCVS.

Els seus treballs s'allargaren fins al mes de maig de 2010, data en què es realitzà una sessió oberta per recollir les opinions d'un grup d'experts i dels agents implicats, per a la redacció final de la Carta del Voluntariat.

Membres del Grup de Treball d'elaboració de la Carta de serveis del voluntariat en l'àmbit de la salut:

- Estanislao Alonso, responsable de l'Àrea de Salut Pública i Salut Comunitària de l'ICS
- Elisabet Carrasco, cap del voluntariat del Parc Sanitari Sant Joan de Déu
- Mercè Cruells, cap de la Divisió d'Atenció al Ciutadà del Servei Català de la Salut (SCS)
- Sílvia Millat, cap de la Unitat d'Atenció a l'Usuari i Suport a la Gestió Administrativa Assistencial (Hospital Universitari de Bellvitge)
- Antoni Serratosa, coordinador de l'àmbit del voluntariat de salut DGRS (Dept. de Salut)
- Marta Solé, coordinadora del Pla d'atenció al ciutadà i treball social (Hospital Universitari de la Vall d'Hebron)
- Montserrat Palanques, Sílvia Penón i Laura Codina, Sectorial de Voluntariat Hospitalari i Sociosanitari (Federació Catalana de Voluntariat Social)

Persones experts i col·laboradores invitades:

- Adolf Díaz, assessor tècnic adjunt a la Coordinació Autonòmica (Creu Roja Catalunya)
- Pilar Llompart, coordinadora docent de l'Escola Universitària d'Infermeria i coordinadora general dels voluntaris (Hospital Universitari de la Vall d'Hebron)
- Sònia López, coordinadora dels Voluntaris de l'Hospital Universitari de Bellvitge.
- Francesc José Maria, assessor del Consorci de Salut i Social de Catalunya (Confederació d'Associacions Empresariales del Tercer Sector Social)
- Dolors Muñoz, responsable de programes formatius AP (Institut d'Estudis de la Salut)
- Cristina Ortega, infermera clínica UFIS Geriatria (Hospital Universitari de Bellvitge)
- Olga Pané, gerent del Consorci Sanitari de l'Anoia (Hospital d'Igualada)
- Antoni Pérez, director de Voluntariat i Formació (Creu Roja Catalunya)
- Anna Varderí, responsable de l'Àrea de Projectes (Fundació d'Oncologia Infantil Enriqueta Villavecchia)

- Montserrat Vidal, directora de la Unitat d'Atenció al Ciutadà (Hospital d'Igualada)

Estructura de la Carta del Voluntariat en l'àmbit de la salut

El document s'estructura en tres blocs diferenciats:

1. **Descripció del paper del voluntariat als centres.** En aquest primer bloc (apartat 3 de la Carta), s'exposa quina és la missió, la visió i els valors que orienten els programes de voluntariat. Així mateix, es mencionen quins són els serveis del voluntariat als centres, és a dir, què fan les persones voluntàries quan s'han incorporat als centres i quins són els límits en la seva actuació.
2. **Drets i deures dels diferents implicats en el voluntariat als centres.** En aquest segon bloc (apartat 4), es fa una llista dels drets i deures del conjunt d'implicats en els programes de voluntariat: les persones voluntàries i les entitats; els centres (direcció, coordinació i referent del voluntariat) i els professionals; i finalment, els pacients i les seves famílies.
3. **Condicions d'èxit per al bon funcionament del voluntariat als centres.** En el darrer bloc (apartat 5), s'enumeren dotze condicions d'èxit dels programes de voluntariat als centres, consensuades pel Grup de Treball d'elaboració de la Carta. Finalment, i pel seu pes específic dins de les condicions d'èxit dels programes de voluntariat, s'hi dediquen dos capítols:
 - un (apartat 6) a la incorporació de figures de coordinació del voluntariat als centres;
 - un altre (apartat 7) als temes referents a la formació de les persones voluntàries.

2. Paper del voluntariat als centres

2.1. Missió, visió i valors als centres

2.1.1. Missió del voluntariat als hospitals i centres socio-sanitaris

Donar suport afectiu i acompanyament als pacients i/o les famílies, millorant el seu benestar durant l'estada al centre, amb una atenció més humanitzada.

2.1.2. Visió

La tasca del voluntariat en els hospitals i centres socio-sanitaris es fonamenta en:

- una estreta **col·laboració entre entitats i centres**.

- una **gestió coordinada dels programes de voluntariat**, amb **programes de formació** adaptats a les seves necessitats.
- la **complementarietat amb l'atenció sanitària realitzada pels professionals**, en aspectes d'humanització en l'àmbit de la salut.

2.1.3. Valors

- **Humanisme i proximitat** en el tracte amb el pacient i la seva família.
- **Respecte** per la dignitat, la intimitat i l'autonomia del pacient i de la seva família.
- **No discriminació** i igualtat en el tracte.
- **Confidencialitat** de la informació relacionada amb el pacient.
- **Compromís, solidaritat i altruisme**.

2.2. Serveis de voluntariat als centres: què fa el voluntariat als centres?

Un dels aspectes essencials per a l'èxit dels programes de voluntariat és l'aclariment de les expectatives dels voluntaris i les dels professionals dels centres, sobre quin és el paper del voluntariat i quins serveis podran dur a terme els centres. En aquest sentit, des de la fase d'entrevista personal, de presentació del programa de voluntariat o durant el procés de formació, s'ha d'explicitar quin és el paper que la persona voluntària desenvolupa al centre, evitant l'aparició de falses expectatives que puguin conduir a situacions de frustració. Així mateix, entre els professionals dels centres s'ha d'aclarir quina és la contribució concreta que aporta el programa de voluntariat.

Davant d'aquest plantejament, sorgeixen dos interrogants: quins són els serveis que poden aportar els voluntaris als centres?, què fa una persona voluntària quan s'ha integrat en un programa de voluntariat d'un centre?

En primer lloc, cal recordar que, **més enllà del desenvolupament d'uns serveis concrets, un dels grans valors del voluntariat és la seva presència als centres, impulsant una atenció al malalt més humanitzada, fomentant un model de relació basat en la solidaritat i desenvolupant un clima ric en relacions humanes, no només vers els pacients i les famílies, sinó també amb els professionals dels centres i el conjunt d'agents que hi estan implicats.**

Tot i això, es poden diferenciar clarament tres tipus no excloents de voluntaris:

1. Voluntariat d'acompanyament. Realitza tant les tasques d'acompanyament als pacients que ho requereixen (escoltant-los, fent-hi passejades, explicant-los contes, llegint-los el diari, acompanyant-los al quiròfan...), com també les lúdiques, participant en l'organització i la dinamització de les activitats de lleure del centre.

L'existència d'aquest tipus de voluntaris serveix per a minimitzar en els pacients els possibles efectes derivats de situacions d'aïllament que dificultin el seu procés de recuperació, fa més amena la seva estada a l'hospital o el centre sociosanitari i proporciona una via d'expressió per als sentiments i les emocions de la persona.

2. Voluntariat testimonial. Són persones que han passat per una experiència relacionada amb la salut (malaltia, accident, pèrdua...) i que, des de l'experiència viscuda, realitzen tasques de motivació, suport emocional i acompanyament als pacients i/o les famílies que estan passant per una situació similar. Els voluntaris testimonials contribueixen, en gran mesura, a l'hora d'ajudar a superar les pors als pacients i les famílies, donant un important suport moral per tal d'afrontar la malaltia i, posteriorment, els processos d'alta hospitalària.

3. Voluntariat que fa tasques informatives i de col·laboració amb les iniciatives del centre. Donen suport a la informació que els centres volen fer arribar als pacients i els familiars sobre esdeveniments, emergències, actes específics, trasllats, orientació, etc., i participen en aquelles activitats impulsades pel centre que reverteixen en els pacients i les famílies, i/o els professionals: organització d'esdeveniments, jornades específiques, cura del material d'esbarjo, respir familiar...

Principals serveis del voluntariat als centres

Fer acompanyament als pacients i/o els familiars que ho requereixen, donant-los suport emocional i benestar, evitant situacions de solitud que dificultin el procés de recuperació; millorant la qualitat de vida dels pacients i les seves famílies, durant l'estada al centre.

Proporcionar una via d'expressió per als sentiments i les emocions de les persones.

Col·laborar, proposar i participar en les activitats lúdiques o culturals que organitzi el centre.

Informar i realitzar tasques educatives, a través de les entitats, sobre valors relacionats amb la solidaritat, en l'àmbit de la salut.

Tenir cura d'espais i del material d'esbarjo.

Donar suport als cuidadors principals, per tal que puguin tenir espais de descans i de respir.

Desenvolupar accions que afavoreixin un clima ric en relacions humanes i en solidaritat, vers la persona receptora de la seva tasca i els seus familiars, i el conjunt de professionals i agents que hi estan implicats.

La presència d'un programa de voluntariat que permeti aportar algun d'aquests serveis és, evidentment, un instrument útil per a tots els centres. No obstant això, **és necessari que cada centre adapti a la seva realitat i dimensió el perfil i el tipus de serveis que cal que desenvolupin els voluntaris.**

Així doncs, cada centre, a partir d'aquest marc general, ha de reflexionar sobre les seves necessitats i el possible encaix que pot tenir cada perfil, en les diferents unitats i serveis, per tal de configurar un programa propi de voluntariat adaptat a les seves perspectives.

2.3. Quins són els límits del voluntariat als centres?

L'aclariment dels límits del voluntariat serveix per acotar el marc d'actuació, dins del qual es poden moure els voluntaris, per tal de dur a terme una tasca de qualitat. Però, a més, els límits juguen un paper clau en la protecció dels voluntaris permetent que la seva actuació sigui guiada per paràmetres de responsabilitat i prevenint processos de desgast emocional, de desmotivació, de síndrome d'esgotament professional i, inclús, de sobreimplicacions. Concretament, els límits de la tasca del voluntariat són de tres tipus: **1) complir el seu paper complementari com a voluntaris, 2) assumir els compromisos acordats i 3) desenvolupar accions respectant els drets i deures dels diferents implicats.**

1) Complir el seu paper complementari com a voluntaris. En cap cas, els voluntaris no podran desenvolupar activitats pròpies dels professionals dels centres (com informar o generar expectatives al pacient sobre el seu estat de salut, realitzar cures pròpies de l'equip assistencial, etc.).

En la consideració d'aquest tipus de límits, cal tenir en compte les especificitats de cada centre, cada unitat d'hospitalització i cada programa, ja que el marge d'actuació del que poden o no poden fer els voluntaris en cada cas és diferent. Per tant, cada centre, planta o servei ha d'establir els límits concrets del voluntariat, en col·laboració amb els diferents professionals que hi ha implicats.

2) Assumir els compromisos acordats. Tampoc no serà tasca del voluntariat tot allò que no compleixi els compromisos i els requisits mínims establerts (horaris, ús d'acreditacions...) en els convenis de col·laboració entre centres i entitats, en el full de compromís del voluntariat i en el programa de voluntariat del centre.

3) Desenvolupar accions respectant els drets i deures dels diferents implicats. L'activitat de les persones voluntàries als centres ha de respectar, en tot moment, els drets i deures dels diferents actors implicats en el voluntariat, descrits anteriorment (pacients i

famílies, centres i professionals, i voluntaris i entitats). Cal tenir especialment en compte la Carta de drets i deures dels ciutadans en relació amb la salut i l'atenció sanitària (Generalitat de Catalunya, 2002). En aquesta Carta, s'especifiquen una sèrie de drets que delimiten l'actuació de tots els implicats en l'atenció sanitària, incloent-hi el voluntariat, per tal de garantir aspectes com la igualtat, la no-discriminació, la intimitat, l'autonomia del pacient, la confidencialitat, el dret a la informació sobre els serveis de salut i la participació dels pacients.

Amb referència als drets a la igualtat i la no-discriminació, la Carta especifica que les persones no poden ser discriminades per cap motiu de naixement, raça, sexe, religió, opinió o qualsevol altra condició o circumstància personal o social. Un dels aspectes clau, molt lligat a la intimitat, és el dret a la llibertat ideològica, religiosa i de culte¹. En aquest sentit, s'especifica que la persona té dret a fer que es respectin els seus valors morals i culturals, així com les seves conviccions religioses i filosòfiques.

Pel que fa als drets relacionats amb l'autonomia del pacient, la Carta estableix que s'ha de pressuposar a totes les persones que són capaces, a priori, de rebre informacions i de donar consentiment lliure amb coneixement a tot acte que se'ls proposi, incloent-hi l'accés a programes de voluntariat, llevat del cas en què els manqui aquesta capacitat. S'ha de respectar, per tant, la intimitat dels pacients i la llibertat de decidir si es vol o no aquest acompanyament, evitant qualsevol tipus d'imposició de la tasca de voluntariat si el pacient no la vol. Així doncs, cal que els programes de voluntariat vetllin pel respecte a aquesta llibertat de decisió, però també cal que la informació sobre la presència d'aquests programes i dels serveis que ofereixen arribi adequadament als pacients.

La persona encarregada de la coordinació del voluntariat, amb el suport de les entitats de voluntariat i els professionals del centre, **és qui ha de vetllar pel compliment per part dels voluntaris dels compromisos assumits amb el centre i el respecte als límits exposats**. En cas d'incompliment d'aquests compromisos o de manca de respecte als límits establerts, qui ho coordini, conjuntament amb l'entitat d'origen de la persona voluntària, podrà finalitzar la participació en el programa de voluntariat al centre de la persona que ho incompleixi.

¹ La Guia per al respecte de la pluralitat religiosa en l'àmbit hospitalari (Generalitat de Catalunya, 2005) aporta informació addicional per tal d'emmarcar quina ha de ser la posició del voluntariat en aquest aspecte.

2.4. Requisits mínims per ser voluntari

Els programes de voluntariat en l'àmbit de la salut han de comptar amb una selecció acurada, pel que fa a les persones voluntàries, partint d'uns requisits mínims, atesa la situació de vulnerabilitat dels pacients.

Definir prèviament el perfil del voluntari o voluntària ajuda també a concretar millor la seva tasca, dins de l'organització, que no cal que sempre sigui d'atenció directa. Els principals criteris per formar part del voluntariat són:

- Ser una persona major de 16 anys², desenvolupar l'activitat de forma voluntària i lliure, i disposar del temps necessari per realitzar la tasca de voluntariat.
- Estar vinculat a alguna entitat que garanteixi que el voluntari o voluntària disposa d'una assegurança de responsabilitat civil i respectar la missió i els valors de l'entitat a la qual es pertany.
- Participar en el pla formatiu del voluntariat.
- Tenir les capacitats necessàries per realitzar-ne les tasques i permetre el treball en equip, amb una actitud de responsabilitat i compromís.
- Respectar els criteris establerts en els convenis entre entitat i centre.
- Signar el full de compromís del voluntariat.

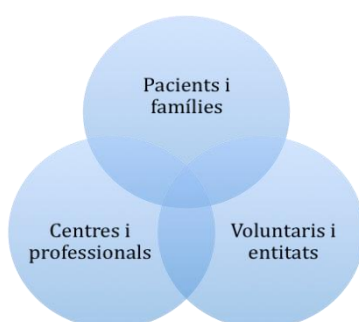
² Tot i que s'estableix com a criteri general per a poder ser voluntari els 16 anys, en el cas dels menors d'edat cal tenir en compte les limitacions legals pel que respecta a la capacitat d'obrar dels menors, així com els criteris específics que estableixin les entitats i els centres.

3. Drets i deures dels diferents implicats en el voluntariat als centres

3.1. Principals implicats en el voluntariat als centres

En la definició dels drets i deures dels implicats en el voluntariat als centres, cal diferenciar entre tres grans tipus d'actors: els voluntaris i les entitats, els centres i els professionals, i els pacients i les famílies.

Implicats en els programes de voluntariat als centres



Els voluntaris i les entitats. Gran part de l'èxit en la incorporació dels programes de voluntariat es determina pel fet que les **persones voluntàries** siguin conscients que la seva tasca és diferent i complementària a la dels professionals sanitaris; i que, a més, han de conèixer i respectar els drets dels pacients i les seves famílies. Per aquest motiu, resulta imprescindible que rebin la formació pertinent i que disposin de l'acompanyament necessari, tant en la fase d'incorporació, com durant el desenvolupament i la desvinculació del programa de voluntariat. Les **entitats** desenvolupen una funció primordial com a canalitzadores de gran part dels programes de voluntariat que es desenvolupen als centres, actuant tant pel que fa a la convocatòria de voluntaris i la seva formació, com en el disseny i la implementació dels programes de voluntariat. Els coordinadors del voluntariat de les entitats duen a terme la gestió directa de les persones voluntàries, d'acord amb la coordinació del voluntariat del centre.

Els **centres** (equip de direcció i de gestió del programa de voluntariat) i **professionals** són els encarregats d'acollir i guiar les persones voluntàries. L'equip de direcció, el de gestió del voluntariat i els professionals, i especialment els coordinadors i referents del voluntariat en les diferents unitats del centre, tenen una important responsabilitat a l'hora d'integrar els voluntaris als centres i aconseguir que puguin desenvolupar el seu paper en les millors condicions possibles, respectant les fronteres amb els equips assistencials. En el cas que el

voluntariat es vehiculi a través d'un grup propi del centre, els coordinadors del centre seran els encarregats de la gestió directa de les persones voluntàries.

El **pacients** i les **famílies** són els principals beneficiaris del paper del voluntariat i han de percebre aquesta figura com un complement i un suport afectiu a l'atenció sanitària prestada pels professionals sanitaris. Els pacients i les seves famílies han de tenir un fàcil accés a la informació sobre el voluntariat al seu centre, per tal de conèixer quin és el paper concret del voluntariat i què poden esperar i exigir d'aquesta figura.

La gestió del voluntariat implica una interacció constant entre pacients i famílies, centres i professionals, i voluntaris i entitats. Per aquest motiu, l'èxit en la incorporació de la figura del voluntari o voluntària es sustenta en la concreció dels drets i deures de cada tipus d'actor.

3.2. Drets i deures de les persones voluntàries i de les entitats

3.2.1. Drets i deures dels voluntaris³

Drets	Deures
<ul style="list-style-type: none">• Rebre el suport i la informació, tant des de l'entitat amb qui col·laboren com des del centre, per al correcte desenvolupament de l'acció voluntària i disposar dels mitjans per poder exercitar-la convenientment.• Rebre la formació i l'entrenament necessaris per al desenvolupament de l'activitat, tant a nivell general com en les especificitats pròpies de cada tipologia de centre, de cada unitat d'hospitalització i de cada programa.• Ser tractat sense cap tipus de discriminació i amb tot el respecte en la seva condició de voluntari, dins l'estructura organitzativa del centre.• Gaudir d'acreditació identificativa suficient, visible i reconeguda com a voluntari, davant	<ul style="list-style-type: none">• Cooperar en la consecució dels objectius del programa on participi i, en cap cas, no anar més enllà en la persecució d'objectius que no siguin els estrictament definits en el seu programa, abstenint-se d'actuar al marge de les activitats establertes en relació amb els pacients del centre.• Realitzar l'activitat a què s'ha compromès amb responsabilitat, bona fe i gratuïtat, respectant les normes internes de funcionament, tant de l'entitat de voluntariat com del centre hospitalari on desenvolupa la tasca, i els acords entre centre i entitat.• Observar les mesures de seguretat i salut reglamentades i aquelles adoptades pel centre.• Participar en les activitats formatives a què siguin convocats per l'entitat i per les autoritats sanitàries, directament o a través del centre.• Rebutjar qualsevol contraprestació econòmica o

³ A partir de la Carta de drets i deures del voluntariat a Catalunya

<p>tercers, i obtenir una certificació de la seva participació en els programes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Participar activament en l'elaboració, planificació, execució i avaluació dels programes de voluntariat i activitats on col·labori, amb el reconeixement social de la seva activitat. • Ser cobert amb una assegurança de caire obligatori dels sinistres/responsabilitats derivats de l'activitat que duu a terme com a voluntari i dels danys que, involuntàriament, podria causar a tercers per raó de la seva activitat. • Obtenir el reembossament de les despeses realitzades en l'acompliment de les tasques delegades pel centre. • Acordar lliurement les condicions de la seva acció voluntària i el compromís de les tasques definides conjuntament, el temps i l'horari que hi podrà esmerçar, i les responsabilitats acceptades per cadascuna de les parts. 	<p>material que li pugui ser oferta per la persona beneficiària o per tercers, en virtut de la seva actuació, així com qualsevol benefici secundari derivat dels serveis assistencials del centre.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mantenir la confidencialitat, fins i tot quan s'ha cessat amb la condició de persona voluntària, sens perjudici dels drets de la persona, de les informacions rebudes i conegudes en el desenvolupament de la seva activitat dins de les instal·lacions hospitalàries, tant respecte al centre com a dades personals, diagnòstic, pronòstic i tractament dels pacients del centre. • Col·laborar amb els professionals del centre sense interferir en el desenvolupament de la seva tasca i sense prendre cap tipus d'iniciativa que substitueixi o dificulti la seva tasca. • Posar en coneixement de la persona responsable de la seva entitat o del centre l'existència de fets o circumstàncies que puguin suposar un risc per a les persones o els seus béns. • Acceptar la voluntat del pacient respecte a la presència o no d'un voluntari que l'acompanyi. • Evitar, en qualsevol cas, establir relacions personals que impliquin una relació d'intimitat. • Defugir, en qualsevol cas, de realitzar tècniques com maniobres, decisions o cures, pròpies del personal assistencial. • Utilitzar el distintiu que l'acredita com a voluntari durant la seva estada al centre. • En cas de renúncia, notificar-la amb antelació o continuar l'activitat fins que es puguin adoptar les mesures necessàries per evitar perjudicis greus al servei.
--	---

3.2.2. Drets i deures de les entitats

<p>Drets</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rebre suport de les administracions públiques com a ajut i incentiu per a la creació i el manteniment del servei de voluntariat. • Disposar d'un espai físic al centre per a la realització del servei, sempre que sigui possible. 	<p>Deures</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oferir el servei de voluntariat com a prestació de qualitat dotant-lo de recursos humans, materials, econòmics i estructurals. • Dotar els voluntaris del distintiu propi de l'entitat en cas que aquesta en disposi • Vetllar pel reconeixement social de la tasca solidària,
---	---

<ul style="list-style-type: none"> • Fer convenis amb un centre hospitalari i/o sociosanitari, per a la realització del seu servei de voluntariat. • Rebre la informació i la formació necessària en tot el referent al centre. • Comptar amb els recursos necessaris perquè els voluntaris puguin realitzar la seva tasca amb les mesures de seguretat i salut pertinents (bata, guants...). • Comptar amb un referent del centre per a la coordinació de les tasques del voluntariat. 	<p>cívica i gratuïta dels voluntaris.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dotar de formació inicial i permanent els voluntaris. • Realitzar el seguiment dels voluntaris de l'entitat. • Publicar la memòria de les activitats realitzades. • Coordinar-se amb els centres per garantir una gestió del voluntariat adequada.
---	---

3.3. Drets i deures dels centres (direcció, coordinació i referent del voluntariat) i dels professionals

3.3.1. Drets i deures dels centres

Drets	Deures
<ul style="list-style-type: none"> • Ser respectats pel que fa a la seva missió, visió i valors, així com al model assistencial, plans funcionals, protocols i d'altres eines organitzatives. • Ser reconeguts com a centre socialment responsable, pel seu compromís amb la societat i les persones, mitjançant el servei de voluntariat. • Conèixer la memòria anual de l'entitat de voluntariat i la consecució d'objectius del servei de voluntariat. • Fer convenis amb entitats de voluntariat per a la gestió, l'organització i l'execució del servei de voluntariat del centre. • Exigir a les entitats de voluntariat que compleixin les estipulacions establertes en el conveni de col·laboració. • Respectar les seves instal·lacions i els recursos humans i materials. • Ser informats permanentment per les entitats col·laboradores. • Ser informats de les incidències que es 	<ul style="list-style-type: none"> • Oferir el servei de voluntariat com a prestació de qualitat, dotant-lo de recursos humans (establint les figures de coordinació necessàries), materials, econòmics i estructurals, adequats a la realitat i les possibilitats de cada centre. • Garantir l'acompliment dels drets i deures dels diversos agents que intervenen en el servei de voluntariat (voluntaris, professionals, pacients i familiars). • Dotar d'una tarja identificativa/acreditativa els voluntaris del centre, especificant-ne la funció: voluntariat. • Vetllar pel reconeixement social de la tasca solidària, cívica i gratuïta dels voluntaris. • Garantir la formació inicial i permanent als voluntaris. • Realitzar el seguiment dels voluntaris del centre. • Dotar dels recursos necessaris els voluntaris perquè puguin realitzar la seva tasca amb les mesures de seguretat i higiene pertinents. • Incorporar a la memòria d'activitats les tasques realitzades pel voluntariat. • Coordinar-se amb les entitats per garantir una gestió del voluntariat adequada.

<p>puguin produir.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Finalitzar la col·laboració amb una determinada entitat, davant d'un incompliment greu de les clàusules del conveni. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mitjançar en els conflictes que puguin sorgir entre els voluntaris i els pacients o familiars, o amb els professionals. • Clarificar a quina informació del pacient pot accedir la persona voluntària per desenvolupar la seva tasca, garantint el compliment de la Llei Orgànica de Protecció de Dades (LOPD), tal i com es recull als convenis.
---	--

3.3.2. Drets i deures dels professionals

Drets	Deures
<ul style="list-style-type: none"> • Garantir la no-interferència de l'activitat dels voluntaris en la seva tasca professional. • Participar en la definició de funcions i del marc d'actuació del voluntariat al centre. • Ser informats de l'activitat voluntària. • Tenir un contacte permanent amb els voluntaris que actuen en els seus serveis. • Rebre formació sobre el voluntariat. • Conèixer els resultats de la tasca del voluntariat. • Participar en l'avaluació dels programes de voluntariat. 	<ul style="list-style-type: none"> • Col·laborar amb el centre en el desenvolupament del programa del voluntariat. • Afavorir l'acollida i tractar amb respecte els voluntaris. • Donar la informació i l'ajuda necessària per aconseguir una tasca satisfactòria per part del voluntariat. • Recollir les necessitats que requereixen una activitat voluntària. • Supervisar i facilitar la tasca dels voluntaris.

3.4. Drets i deures dels pacients i de les famílies

Drets	Deures
<ul style="list-style-type: none"> • A ser informats sobre l'activitat del voluntariat al centre. • A donar el seu lliure consentiment per acceptar l'acció voluntària. • A ser tractats amb dignitat pels voluntaris. • A la confidencialitat de les seves dades personals, la seva salut o la seva condició social. • Al respecte de la seva intimitat. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tractar amb respecte i dignitat els voluntaris. • No exigir al voluntariat serveis que no siguin de la seva competència. • No demanar informació al voluntariat sobre el pronòstic o l'evolució de la seva malaltia. • No demanar informació sobre la vida privada dels voluntaris. • A expressar el seu confort o desconfort amb

- A interrompre, sempre que ho considerin oportú, l'activitat dels voluntaris.
- A conèixer el nom de l'entitat i del voluntari o voluntària que li dóna suport.
- A presentar reclamacions i/o suggeriments relacionats amb l'actuació del voluntariat.
- A demanar acompanyament de voluntaris sempre que el centre disposi d'aquest servei.
- Al respecte de la seva imatge.
- A negar-se o limitar la gravació de la seva imatge (fotografies, vídeo...) i sobretot a fer-ne difusió en els termes indicats per la normativa vigent.
- A conèixer i gaudir lliurement dels espais i recursos que ofereixen les entitats i els centres, al marge de l'assistència mèdica i poder-ne participar, sense cap cost per part de la família o el pacient.
- A ser tractats sense cap discriminació per raó de naixement, ètnia, sexe, orientació sexual, creences, opinió o qualsevol altra condició o circumstància personal o social.
- A expressar la seva disconformitat amb l'atenció rebuda, sempre que sigui una queixa justificada.

l'atenció rebuda.

- Respectar degudament la persona voluntària que els dóna suport, demanant que es retiri si tenen el desig d'intimitat.
- Respectar i fer un ús adequat de les instal·lacions, materials i altres recursos facilitats per l'entitat gestora del voluntariat o pel centre.
- Manifestar aquelles dades sobre el seu estat físic o d'ànim, que són necessàries a l'equip voluntari per dur a terme la seva activitat.
- Tractar les persones voluntàries sense cap discriminació per raó de naixement, ètnia, sexe, orientació sexual, creences, opinió o qualsevol altra condició o circumstància personal o social.

4. Recomanacions per al bon funcionament del voluntariat als centres

A continuació, es presenten les principals condicions per al bon funcionament del voluntariat als centres, agrupades al voltant de quatre grans etapes en la implantació d'un programa de voluntariat en un centre hospitalari o sociosanitari: impuls, preparació, integració i consolidació. Aquestes recomanacions pretenen ordenar les bones pràctiques ja existents i aportar eines que, una vegada adaptades a la seva realitat, serveixin als centres per desenvolupar els programes de voluntariat.

Etapa d'impuls

1. Incorporació del voluntariat com a línia estratègica i valor dels centres.
2. Creació de figures de coordinació del voluntariat.

3. Detecció de necessitats i planificació del voluntariat.
4. Col·laboració i treball en xarxa entre les entitats de voluntariat i els centres.

Etapa de preparació

5. Concreció de les funcions del voluntariat i dels límits de la seva acció
6. Definició de canals de petició i detecció del voluntariat
7. Establiment de convenis i aclariment dels aspectes legals i pressupostaris.

Etapa d'integració

8. Comunicació i sensibilització dels professionals, impulsant el treball en equip amb el voluntariat.
9. Formació del voluntariat per a una adequada incorporació.
10. Identificació i integració efectiva del voluntariat.

Etapa de consolidació

11. Seguiment i avaluació dels programes de voluntariat
12. Visibilització i reconeixement de la tasca i figura de la persona voluntària.

4.1. Etapa d'impuls

1. Incorporació del voluntariat com a línia estratègica i valor dels centres

Per impulsar el voluntariat, resulta clau fer una aposta clara des de la direcció dels centres sanitaris, establint el voluntariat com a línia estratègica i potenciant-lo com a valor afegit compartit amb els professionals, compromís humanístic i millora de la qualitat del servei. Per això és important situar el voluntariat estratègicament a l'organització, amb recursos, espai, dedicació horària i impulsant-hi la figura de qui en fa la coordinació. És recomanable la incorporació del voluntariat en el pla o els objectius del centre, en els processos d'acreditació i en la política de responsabilitat social. La direcció del centre ha de definir el model del seu voluntariat, apostant per la creació de grups propis de voluntariat o l'establiment de convenis de col·laboració amb entitats de voluntariat alienes.

Així mateix, des d'aquesta primera etapa d'impuls, s'ha d'implicar el comitè d'empresa en el programa de voluntariat, sobretot pel que respecta a l'aclariment dels aspectes vinculats amb els serveis del voluntariat, els seus límits i la complementarietat amb la tasca dels professionals.

2. Creació de figures de coordinació del voluntariat

L'agent clau per impulsar el voluntariat als centres sanitaris és qui en fa la coordinació, ja que ha de tenir el suport actiu de la direcció, liderar el projecte de voluntariat i vetllar per la seva difusió. A més, una altra figura molt rellevant en els centres grans són els referents del voluntariat per planta o servei. Per tant, en l'etapa d'impuls del voluntariat, cal configurar-hi les figures de coordinació del voluntariat segons el perfil, la dedicació i l'encaix en l'estructura més adient a les necessitats del centre:

- En el cas que s'estableixin grups propis de voluntariat del centre, els coordinadors del centre seran les persones encarregades de la gestió directa del voluntariat.
- En el cas que es col·labori amb entitats alienes al centre, aquestes entitats, mitjançant la figura dels seus coordinadors, seran les encarregades de la gestió directa del voluntariat, d'acord amb la persona coordinadora del voluntariat del centre.

L'èxit d'un programa de voluntariat depèn, en gran mesura, de l'existència d'aquestes figures de coordinació i, per aquest motiu, es dedica un apartat específic a la descripció de les seves funcions (Capítol 6. Incorporació de figures de coordinació del voluntariat).

3. Detecció de necessitats i planificació del voluntariat

Abans de planificar, resulta necessari implicar i escoltar activament els professionals sanitaris per definir i analitzar les necessitats respecte al voluntariat de salut de cada centre, servei o àmbit. També és important conèixer la realitat del territori per tal d'establir aliances amb el teixit social i, a partir d'aquí, dissenyar i definir el model i el pla de voluntariat, incloent-hi tots els agents que hi ha implicats. En aquest sentit, s'han de definir clarament els objectius, els indicadors de seguiment i el sistema d'avaluació del voluntariat (satisfacció dels pacients...).

Cal tenir en compte que la detecció de necessitats s'ha de fer de forma continuada (a través d'enquestes, etc.), ja que és important conèixer els problemes socials dels pacients i que l'atenció sociosanitària té unes necessitats específiques diferents dels hospitals d'aguts. Altrament, és més efectiu planificar i implantar petites actuacions, i progressivament anar ampliant l'extensió del voluntariat. Promoure espais de trobada entre diferents agents (gerències, professionals, entitats, etc.) també resulta efectiu per debatre, reflexionar i anar millorant tots els procediments que hi estan implicats.

4. Col·laboració i treball en xarxa entre les entitats de voluntariat i els centres

La col·laboració de forma sistemàtica entre els centres sanitaris i les entitats de voluntariat del territori, establint-hi convenis de col·laboració, és molt important, ja que permet que s'obrin a la comunitat i que comparteixin responsabilitats en: la captació de voluntaris i en copsar les seves necessitats, la formació del voluntariat o la sensibilització respecte a

aquesta qüestió. És recomanable planificar conjuntament i coordinar-se entre els centres i les entitats externes, configurant equips de treball multidisciplinaris. A més, en el cas que un mateix centre compti amb voluntaris propis i d'altres d'entitats externes, cal fer esforços per compatibilitzar aquestes dues modalitats de voluntariat.

Més enllà de la col·laboració per promoure el voluntariat de salut en un centre determinat, resulta especialment enriquidor el treball en xarxa entre les diferents entitats que treballen en l'àmbit de la salut i els coordinadors dels centres sanitaris, per tal de fomentar uns estàndards compartits de qualitat en la gestió del voluntariat, de forma coordinada amb els centres. Un espai idoni per fomentar el treball en xarxa i incentivar la participació d'entitats i centres és la Federació Catalana de Voluntariat Social.

Aquest treball en xarxa ha de permetre compartir coneixements des del mateix àmbit, però des d'organitzacions diferents. Els nombrosos centres i entitats que treballen en l'àmbit del voluntariat poden sumar sinergies, per tal que les tasques voluntàries augmentin el seu nivell de qualitat en tots els seus programes, mitjançant la revisió de protocols, la detecció de necessitats, la revisió de conceptes...

4.2. Etapa de preparació

5. Concreció de les funcions del voluntariat i els límits de la seva acció

Un cop s'han iniciat els passos per impulsar el voluntariat, es pot procedir a l'etapa de preparació, en la qual és important identificar i definir conjuntament les funcions del voluntariat de salut i el seu rol en l'equip assistencial, i donar-lo a conèixer. És el moment d'establir protocols d'actuació, especificant-hi quins són els límits i els aspectes ètics a tenir en compte, i respectant l'espai de cada sector professional. Val a dir que les funcions específiques del voluntariat variaran en funció del tipus de centre i les necessitats que s'hi detectin.

6. Definició de canals de petició i detecció del voluntariat

Cal definir clarament quins són els canals de petició i detecció del voluntariat, ja que han de servir per informar adequadament sobre les funcions del voluntariat, la seva contribució a la millora de la qualitat en la prestació dels serveis i el paper de les famílies, en el procés de gestió de la figura del voluntariat (detecció de necessitats, avaluació...). A més, establir canals clars és bàsic, perquè permet detectar els futurs voluntaris del centre. En aquest sentit, és important incorporar els aspectes relacionats amb el voluntariat en les guies dels centres sanitaris.

7. Establiment de convenis i aclariment dels aspectes legals i pressupostaris

Tot i que no és missió de la Carta del Voluntariat en l'àmbit de la salut (hospitals i centres sociosanitaris) entrar en el detall dels aspectes juridicolegals, cal remarcar la necessitat d'aclarir els aspectes legals i pressupostaris, prèviament a la incorporació de la figura del voluntariat als centres.

La Llei de voluntariat (6/1996, de 15 de gener) estableix l'obligatorietat dels voluntaris de pertànyer a una organització de voluntariat. En aquest àmbit, aquestes organitzacions poden ser entitats de voluntariat o grups de voluntariat constituïts pels mateixos centres. Per tant, el voluntariat es podrà canalitzar a través de dues figures:

- L'establiment de convenis/acords de col·laboració entre entitats i centres.
- La configuració de grups propis de voluntariat del centre.

En el cas d'acord de col·laboració/conveni amb una entitat externa que aporta serveis de voluntariat, aquesta entitat, mitjançant el seu coordinador de voluntariat, és qui s'ocupa del cicle de gestió de les persones voluntàries: captació, incorporació, formació, seguiment, motivació i desvinculació.

En el cas de creació d'un grup propi del centre o pertanyent a una fundació o institució que hi està vinculada directament, qui faci la coordinació del voluntariat s'ha de fer càrrec de tot el seu cicle de gestió.

A continuació, s'exposen els aspectes obligatoris, els convenients i els apartats mínims que cal incloure en els convenis de col·laboració entre les entitats i els centres:

Aspectes obligatoris i exigibles

- L'aclariment de la responsabilitat civil vers el voluntariat.
- L'establiment d'assegurances.
- L'aclariment de les responsabilitats dels voluntaris (què poden i què no poden fer), explicitant que no entren en competència amb els professionals dels centres en no desenvolupar activitats remunerades.
- L'acreditació del voluntariat per part de les entitats i la seva adequada integració per part dels responsables dels centres.

Aspectes convenients que s'han de tenir en compte especialment

- L'explicitació en els pressupostos dels compromisos de recursos (econòmics, d'espai, etc.) assumits pel centre.
- L'elaboració de memòries justificatives de l'activitat del voluntariat que permetin valorar l'aportació dels voluntaris als centres.

- La inclusió d'aspectes relacionats amb el voluntariat en les guies del centre.

Apartats mínims que cal incloure en els convenis

- Lloc i data del document.
- Identificació de les parts.
- Exposició de motius.
- Clàusules:
 - Objecte del conveni.
 - Obligacions de les parts.
 - Obligacions socials i laborals del personal implicat en el conveni.
 - Desenvolupament dels objectius.
 - Horari de cobertura, modificable segons les necessitats dels centres i les entitats.
 - Mecanismes de seguiment: comissió paritària.
 - Compromís de confidencialitat, d'acord amb la LOPD.
 - Jurisdicció competent.
 - Durada.
 - Responsabilitats.
 - Causes d'extinció del conveni.
 - Publicitat.

4.3. Etapa d'integració

8. Comunicació i sensibilització dels professionals, impulsant el treball en equip amb el voluntariat

Per tal d'integrar el voluntariat als centres sanitaris, cal tenir en compte que els professionals desenvolupen una funció rellevant en cadascuna de les fases de la gestió del voluntariat als centres (des de la detecció de necessitats, fins a la seva integració, acollida i desvinculació). En aquest sentit, cal destacar que la implicació i l'acceptació dels programes de voluntariat per part dels professionals és un dels factors clau per garantir-ne l'èxit. Per aquest motiu, resulta prioritari desenvolupar accions de comunicació i sensibilització vers els professionals que donin a conèixer la figura i les funcions del voluntariat als centres, i que serveixen per impulsar l'acceptació dels valors del voluntariat entre els professionals. Aquestes accions han de ser de dos tipus:

- Incorporació d'un apartat sobre voluntariat dins del pla d'acollida dels nous professionals que s'incorporen als centres.

- Accions de reciclatge dels professionals que ja hi estan exercint.

A més, desenvolupar el treball en equip entre professionals i voluntaris és fonamental per a l'èxit del voluntariat. Com s'ha exposat anteriorment, és necessari treballar les necessitats i planificar les accions que cal realitzar conjuntament amb les àrees assistencials per poder desenvolupar programes de voluntariat i establir referents professionals en les unitats/plantes de centres grans, a fi de vetllar per l'acollida dels voluntaris, entre d'altres aspectes. Quan els voluntaris s'integren en els centres, és important incorporar-los en els equips de treball professionals, generant-hi confiança mútua, una comunicació fluïda i la seva participació en reunions. Promoure programes compartits -com la formació, entre voluntaris i professionals- pot ser efectiu per generar-hi implicació i conèixer les funcions que cadascú hi desenvolupa. Un altre aspecte clau és compartir amb l'equip de professionals el concepte de qualitat total en l'atenció als pacients i als cuidadors.

9. Formació del voluntariat per a una adequada incorporació

La formació, que és essencial perquè els voluntaris tinguin les eines necessàries per desenvolupar adequadament la seva funció, ha de ser abordada des d'un doble nivell:

- Formació general, que ha d'incloure aspectes com els drets i deures dels voluntaris, aspectes ètics, etc. Es pot canalitzar a través de les entitats o de la Federació Catalana de Voluntariat Social.
- Formació específica, sobre el centre i les tasques que cal dur-hi a terme. Es pot canalitzar a través de qui coordina el voluntariat o dels professionals. Aquesta formació específica és la que ha de garantir la formació necessària per al correcte desenvolupament de les funcions acordades amb la persona voluntària.

Val a dir que és important garantir una adequada coordinació d'ambdós tipus de formació, desenvolupant la formació de forma esglaonada i segons les necessitats formatives vinculades a les tasques que es desenvoluparan en el centre. Així mateix, cal assegurar uns estàndards mínims de qualitat, impulsant-hi mecanismes d'acreditació, si és possible.

Per la rellevància dels aspectes relacionats amb la formació del voluntariat, el **capítol 6** s'ha dedicat a aquest tema.

10. Identificació i integració efectiva del voluntariat

Quan els voluntaris estiguin preparats per incorporar-se als centres, s'ha de disposar d'una infraestructura adequada i s'ha de realitzar un acompanyament per a la seva plena integració; per això resulta necessari:

- Establir i condicionar espais propis per al voluntariat (armaris, espais per guardar la documentació, llocs on puguin canviar-se, telèfon intern...) adequats a la realitat i les possibilitats de cada centre.
- Acreditar els voluntaris del centre amb credencials i identificacions clares. En aquest sentit, es recomana que portin una targeta identificativa amb el seu nom, la paraula voluntariat i els logotips del centre i/o de la seva entitat.
- Establir codis d'accés a la xarxa dels centres per al voluntariat (amb perfils específics i limitats).
- Desenvolupar un pla d'acollida del voluntariat, amb un protocol d'inserció tant del centre com per a cada equip i amb una clara implicació dels coordinadors i referents del voluntariat.
- Disposar d'un protocol de sortida, coordinat amb les entitats, per al moment en què els voluntaris deixin de realitzar la seva tasca (entrega de materials, comunicació a les famílies, pacients i professionals, reconeixement formal de la seva tasca...).

4.4. Etapa de consolidació

11. Seguiment i avaluació dels programes de voluntariat

Per a la consolidació del voluntariat, cal fer-ne un seguiment i una avaluació continuada, vetllant pel compliment dels compromisos establerts i tenint cura dels voluntaris, aconseguint la seva continuïtat i que no es desgastin, i comptant amb la participació de les famílies. A més de la integració efectiva de les persones voluntàries (formació, recursos...), s'ha de garantir la seva integració afectiva, promovent espais periòdics d'intercomunicació entre els coordinadors i ells o elles.

En aquesta línia, resulta d'utilitat implantar eines d'avaluació del voluntariat per part dels pacients, dels professionals dels centres i dels mateixos voluntaris, i promoure l'elaboració de memòries específiques del voluntariat per part de les entitats. La persona coordinadora del voluntariat és l'encarregada de realitzar les tasques de seguiment i avaluació dels programes de voluntariat als centres.

És recomanable consensuar, durant la fase de preparació, uns criteris d'avaluació que permetin realitzar el seguiment del programa de voluntariat de forma compartida entre els diferents agents que hi ha implicats.

Els criteris actuals d'acreditació dels centres hospitalaris ja inclouen alguns ítems genèrics sobre el voluntariat que els donen els elements clau que cal tenir en compte. No obstant això, convé desenvolupar criteris més acurats que avaluïn i acreditin globalment els plans de voluntariat als centres, tenint en compte la seva planificació i l'adequació a les necessitats i

els procediments treballats en aquesta Carta del Voluntariat, i que atorguin als centres que els compleixin l'acreditació de qualitat humanística que s'estableixi.

12. Visibilització, valoració i reconeixement de la tasca i figura del voluntariat

És important comunicar i difondre la figura del voluntariat als centres sanitaris i a la societat en general, visualitzant les seves potencialitats i allò que no seria possible abordar sense la tasca que duen a terme. Per exemple, es pot donar a conèixer i visibilitzar el resultat del treball dels voluntaris amb la revista del centre, els mitjans de comunicació, realitzant actes socials o sessions informatives, fent-ne xerrades en escoles, registrant la seva activitat, incloent-la en la memòria o posant a disposició de tothom bústies de suggeriments. En aquest sentit, és bàsic abordar el voluntariat de forma transversal, des de tots els àmbits i nivells, parlant-ne en jornades o congressos que no tracten específicament sobre els voluntaris. Així mateix, és recomanable incorporar els aspectes relacionats amb el voluntariat dins del balanç de responsabilitat social corporativa del centre.

A més, reconèixer la tasca del voluntariat és fonamental per agrair la seva contribució i perquè els voluntaris desenvolupin un sentiment de pertinença i vinculació vers els centres. Per exemple, és recomanable realitzar accions que en fomentin el reconeixement públic, potenciar la seva participació en les activitats del centre o bé programar sortides i activitats lúdiques per a aquest personal. La incorporació d'aspectes vinculats al voluntariat en els processos d'acreditació dels centres sanitaris també és una qüestió a tenir en compte.

5. Incorporació de figures de coordinació del voluntariat als centres

L'èxit en els programes de voluntariat als centres depèn, en gran mesura, de l'existència de les figures de qui coordina el voluntariat i dels seus referents, tot i que aquest segon perfil és necessari tan sols en els centres de grans dimensions.

5.1. Rol de la persona encarregada de coordinar el voluntariat i dels seus referents

A continuació, es detallen les funcions d'aquestes dues figures:

Qui coordina el voluntariat del centre ha de ser una persona professional del centre, amb una dedicació a la coordinació del voluntariat reconeguda, explícita i acordada amb la direcció del centre (que no ha de comportar una dedicació a temps complet). La persona encarregada de coordinar el voluntariat és la responsable del servei de voluntariat del centre

i la persona de referència al centre per a tot allò relatiu al voluntariat. És recomanable, dins de la realitat i les possibilitats de cada centre, que aquesta figura estigui ubicada a l'organigrama com a comandament intermedi i que depengui directament de la gerència, la qual delegarà les funcions en la direcció que consideri oportunes.

Les seves funcions són les següents:

Generals

- Facilitar l'assoliment dels objectius de l'entitat o del centre.
- Garantir l'acompliment dels drets i deures del voluntariat que marca la normativa vigent, així com les orientacions per a la qualitat del servei.
- Vetllar per un servei de qualitat i coherent amb el pla estratègic, la missió, la visió i els valors del centre.

Gestió i organització dels serveis

- Crear programes de captació de noves persones voluntàries.
- Planificar-ne la programació anual: establiment, estratègies d'execució i avaluació d'objectius.
- Organitzar-los jornades formatives.
- Gestionar tot allò referent a la seva documentació administrativa i burocràtica.
- Realitzar la memòria de l'activitat del servei de voluntariat.
- Establir relacions estables amb altres organitzacions i amb les administracions públiques en tot allò referent al voluntariat.

Amb l'equip assistencial

- Donar a conèixer -mitjançant el pla d'acollida als equips assistencials- especialment als nous professionals: l'enfocament, la perspectiva, la gestió, l'organització del servei de voluntariat al centre i al programa, així com les seves responsabilitats i bones pràctiques com a professionals pel que fa a l'equip de voluntariat.
- Detectar junt amb els referents de les unitats assistencials i programes, les necessitats del voluntariat.
- Donar resposta a les sol·licituds del voluntariat demandades per l'equip assistencial.
- Informar la persona referent del voluntariat de l'equip assistencial de tot allò relacionat amb el servei de voluntariat, especialment si afecta directament la unitat.
- Ser el suport de la persona referent de voluntariat de la unitat assistencial o programa.

Amb els voluntaris (ho ha de desenvolupar el coordinador del centre i/o entitat)

- Acollir i entrevistar les persones que sol·liciten ser voluntàries del centre.

- Orientar respecte a la tasca adequada que cal desenvolupar, tenint en compte les expectatives, especialment, durant les primeres setmanes.
- Donar a conèixer el marc institucional, així com els objectius i les línies estratègiques generals del centre, i la ubicació del servei de voluntariat.
- Aclarir les funcions dels diferents agents: voluntariat, referent de la unitat assistencial, persona coordinadora del voluntariat.
- Incorporar els voluntaris a cada programa, presentant-los als membres de la unitat, als companys voluntaris i, molt especialment, al professional referent de voluntariat de la unitat o un programa concret.
- Vetllar per la qualitat del servei, és a dir, pel bon fer, bon estar, saber què cal fer i ser de l'equip de voluntariat.
- Donar a conèixer els objectius del programa en què s'incorpora, així com els criteris d'actuació per part del voluntariat, elaborats conjuntament amb l'equip assistencial.
- Informar de les activitats i esdeveniments concrets.
- Vetllar per una proximitat en moments personals importants.
- Convocar les entrevistes i/o accions de seguiment-acompanyament del voluntari, en els diferents moments del seu itinerari: convocatòria, acollida, incorporació a l'acció, seguiment, comiat.

Els referents o les persones de contacte del voluntariat per planta o servei (en centres grans) són els encarregats d'acompanyar els voluntaris en la seva incorporació al programa en el qual desenvoluparan el seu servei. El referent de voluntariat de la unitat assistencial és aquella persona professional de l'equip multidisciplinari de la unitat que, sent sensible a la tasca que realitzen els voluntaris del centre, s'ofereix per ser el pont de comunicació entre el servei de voluntariat i la unitat assistencial, i viceversa.

Les seves funcions són les següents:

Amb l'equip assistencial

- Liderar l'equip assistencial en la recerca i la detecció de necessitats del voluntariat, a la unitat.
- Informar tot l'equip assistencial de tot allò referent al servei del voluntariat, especialment si afecta directament la unitat.
- Vetllar per la bona integració de les persones voluntàries.
- Fer-ne el seguiment i valorar amb la resta de l'equip assistencial l'activitat del servei del voluntariat a la unitat i informar de les conclusions a la persona encarregada de la coordinació del servei de voluntariat.
- Establir criteris d'actuació del voluntariat a la unitat.

Amb la coordinació del voluntariat

- Informar la coordinació del voluntariat de les necessitats del servei a la unitat.
- Sol·licitar la incorporació de nous voluntaris a la unitat.
- Donar a conèixer els criteris d'actuació dels voluntaris, elaborats conjuntament amb l'equip assistencial, a la unitat.

Amb els voluntaris

- Presentar la persona voluntària a l'equip assistencial i als pacients.
- Mantenir informat l'equip de voluntaris de la unitat dels canvis i les activitats.
- Informar dels criteris d'actuació que han de tenir a la unitat.

5.2. Formació de la persona encarregada de coordinar el voluntariat i dels seus referents

El rol que han de desenvolupar les persones responsables de la coordinació del voluntariat als centres constitueix un dels principals actius per a la qualitat i la utilitat de la tasca que han de dur a terme les persones voluntàries. Un dels factors clau per a l'èxit en la introducció d'aquestes figures és el desenvolupament d'una formació específica, adreçada a aquest grup de professionals, que tingui en compte les competències necessàries per al desenvolupament correcte de les seves funcions. Aquesta formació s'ha d'orientar a:

- Formar en els coneixements teòrics i en les tècniques per gestionar les persones voluntàries i les activitats que se'n deriven, dintre de l'organització.
- Capacitar per a la intervenció professional qualificada, pel que respecta al rol de coordinació de l'activitat de les persones voluntàries al centre.

Aquesta formació ha de ser configurada per l'IES, sobre la base d'una definició de les competències bàsiques, compartida pels centres i les organitzacions de voluntariat. Aquestes competències bàsiques han de servir de base per a l'elaboració dels objectius i continguts pedagògics.

6. Formació de les persones voluntàries

La legislació actual sobre voluntariat –tant l'estatal com l'autonòmica- preveu la formació com una eina necessària per al desenvolupament de la tasca voluntària i com un dret del voluntari. Un dels indicadors de qualitat d'un programa de voluntariat és -sens dubte- la formació, ja que permet:

- Emmarcar la seva tasca en el context hospitalari o sociosanitari.
- Reflexionar sobre la seva actuació (motivacions, actituds...).
- Donar eines a la persona voluntària per realitzar la seva tasca de manera eficient.
- Augmentar els seus coneixements més específics sobre la seva tasca voluntària.

És important que aquesta formació estigui reconeguda per organismes competents que puguin acreditar-la i garantir-ne la qualitat. Hi ha diferents tipus de formació: d'acollida, per ser voluntari en l'àmbit de la salut, d'aprofundiment en salut i formació transversal, que cal que es dugui a terme de forma esglaonada i selectiva, segons les funcions que ha de desenvolupar la persona voluntària i les característiques del centre on col·labori. No obstant això, en tots els casos cal assegurar uns mínims inicials que garanteixin la seguretat dels pacients i la dels mateixos voluntaris.

A part dels continguts formatius és recomanable, sempre que sigui possible, que les persones voluntàries puguin anar acompanyades durant els seus primers dies de tasca, d'un/a voluntari/ària amb més experiència per tal que els ajudi a conèixer tant les seves tasques, com les dinàmiques pròpies del centre i els seus interlocutors.

El pla formatiu ha d'observar els ítems següents:

Formació d'acollida al centre al qual s'incorpora la persona voluntària

Prèviament a la incorporació efectiva de la persona voluntària al programa de voluntariat, el centre del qual dependrà o l'entitat de referència, han d'informar obligatòriament sobre les característiques d'aquest centre (missió, objectius, serveis, organigrama...), el seu pla de voluntariat (programes, tasques que hi realitzen...), els protocols necessaris per a la seva incorporació i el pla formatiu al qual s'ha d'acollir. Aquesta formació també ha de contemplar aspectes relacionats amb la prevenció de riscos i el pla d'emergència del centre.

Formació per desenvolupar el voluntariat en l'àmbit de la salut

Els continguts d'aquesta formació han de permetre a la persona voluntària desenvolupar la seva activitat en un àmbit complex i delicat, com l'hospitalari o el sociosanitari. Aquesta formació ha de ser un requisit indispensable per poder participar en un programa de voluntariat d'un centre i ha d'incloure, com a mínim, els aspectes següents:

- Introducció a la xarxa sanitària de Catalunya.
- El voluntariat en l'àmbit de la salut:
 - Conceptes essencials sobre voluntariat.
 - La figura del voluntariat en el context de la salut (motivacions, actituds, habilitats i capacitats...).

- Els drets i deures dels diferents actors en l'àmbit de la salut.
- Els límits de l'acció voluntària.
- La relació interpersonal del voluntari o voluntària amb la persona malalta, la família i els professionals.
- La salut i la malaltia.
- La cura del voluntariat: impacte emocional.

Aquesta formació pot ser duta a terme per:

- les mateixes organitzacions (centres o entitats);
- els organismes de formació acreditats, com la Federació Catalana del Voluntariat Social.

El reconeixement per part de l'IES que l'activitat és d'interès sanitari serà una garantia de l'adequació d'aquesta formació.

Per a certs col·lectius de pacients o temàtiques específiques, pot ser necessària una formació d'aprofundiment en salut

És una formació específica que té en compte aspectes centrats en l'àmbit concret d'actuació on la persona voluntària desenvoluparà la seva activitat i la duu a terme l'organització on el voluntariat ha de desenvolupar la tasca. Aquesta formació pot incloure els aspectes següents:

- Característiques principals de la malaltia de la unitat específica o programa al qual s'incorpora la persona voluntària.
- Característiques de la tipologia dels pacients i dels diferents àmbits d'actuació.
- El treball coordinat entre voluntariat i equip professional.
- Eines específiques de gestió emocional adaptades al context on actuarà la persona voluntària.
- Acompanyament de la mort i del dol.

Formació de caire transversal

S'entén com una formació continuada que garanteix la bona feina del voluntariat i és un procés de qualitat que li permet aprofundir aspectes concrets de la seva tasca diària. Alhora, l'acompanya en el seu creixement personal. La formació pot recollir alguns dels aspectes següents:

- Habilitats de comunicació i relació.
- Gestió de situacions difícils en els centres.
- Gestió de les emocions.
- Competències instrumentals.
- Mediació com a eina de resolució de conflictes.

Aquesta formació pot ser duta a terme per l'Institut d'Estudis de la Salut (IES) o per organismes de formació acreditats, com la Federació Catalana del Voluntariat Social o pels mateixos centres on han de col·laborar.

7. Bibliografia

- Acreditació de Centres d'Atenció Hospitalària Aguda a Catalunya. Estàndards Essencials. Generalitat de Catalunya, 2005.
- Acreditació de Centres d'Atenció Hospitalària Aguda a Catalunya. Estàndards no Essencials. Generalitat de Catalunya, 2005.
- Bones Pràctiques en la Gestió del Voluntariat. Fundació "la Caixa", 2007.
- Parish, Alex; Heath, Jane; Meryem, Hassan. Changing the face of social services—volunteers adding value in service delivery. The National Centre for Volunteering, 2003.
- Carta del Voluntariat adoptada pel Parlament de Catalunya. I Congrés Català del Voluntariat, 1995.
- Código ético de las organizaciones de voluntariado. Plataforma del Voluntariado en España, 2000.
- El voluntariat en l'àmbit hospitalari i socio-sanitari. Federació Catalana de Voluntariat Social, 2006.
- Jornada de reflexió participativa sobre el voluntariat en l'àmbit sanitari i socio-sanitari a Catalunya. Generalitat de Catalunya. Departament de Benestar i Família, i Departament de Salut, 2006.
- Jornada de voluntariat en l'àmbit de la salut: la salut és una responsabilitat compartida. Generalitat de Catalunya. Departament de Salut, 2006.

- Llei 25/1991, de 13 de desembre, de creació de l'Institut Català del Voluntariat (DOGC de 24 de gener de 1992).
- Llei 6/1996, de 15 de gener, del voluntariat, (BOE de 17 de gener de 1996).
- Pla Nacional de l'Associacionisme i el Voluntariat. Generalitat de Catalunya. Departament de Governació i Administracions Públiques, 2008.
- III Plan Estatal del Voluntariado 2005-2009. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, 2005.
- Sheila Hawkins and Mark Restall. Volunteers across the NHS: improving the patient experience and creating a patient-led service. Volunteering England, February 2006.
- Volunteering and Health: What Impact Does It Really Have? Volunteering England/ University of Wales Lampeter, 2008.