PLA DEL VOLUNTARIAT EN L'ÀMBIT DE LA SALUT: SOCIOSANITARI I HOSPITALARI

Fundació Privada de Salut del Maresme i la Selva - AVAH

Hospital Sant Jaume de Calella, Hospital Comarcal de Blanes, Hospital Asil Sant Jaume de Blanes, Sociosanitari de Lloret, CAP de Calella, CAP de Malgrat de Mar-Palafolls, CAP de Lloret de Mar-Tossa de Mar i Club Social l'Encenall.

Data: 2026

CONTINGUTS

1. Introducció i marc legal
2. Què és Fundació Privada de Salut Maresme i la Selva AVAH?
3. La institució sanitària
4. Característiques del voluntariat hospitalari
5. Responsable del Voluntariat
6. Captació del voluntariat
7. Selecció del voluntariat
8. Acollida del voluntariat
9. Incorporació del voluntariat a l'equip de l'entitat
10. Tipus de voluntariat
11. Objectius i tasques dels diferents projectes del voluntariat
12. Formació del voluntariat
13. Acompanyament i motivació del voluntariat
14. Desvinculació del voluntariat
15. Annexos

1. INTRODUCCIÓ

El voluntariat és una expressió de participació ciutadana, solidaritat i compromís social que contribueix a la millora del benestar de les persones, a la cohesió social i a la construcció d'una societat més inclusiva. En l'àmbit sanitari, representa un valor afegit que complementa l'atenció prestada pels professionals, aportant proximitat, escolta, suport emocional i acompanyament a les persones ateses i a les seves famílies, sempre des del respecte als límits propis de l'acció voluntària i sense substituir les funcions dels professionals.

L'evolució del sistema de salut ha situat la persona al centre de l'atenció. En aquest context, el voluntariat esdevé un agent clau en la humanització de l'assistència, contribuint a donar resposta a necessitats emocionals, socials i relacionals que formen part d'una atenció integral i de qualitat.

Les persones voluntàries desenvolupen una tasca especialment rellevant en situacions de vulnerabilitat, com ara els ingressos hospitalaris, les malalties cròniques, els processos oncològics, les cures pal·liatives, el final de vida o les situacions de fragilitat social. La seva presència contribueix a disminuir la sensació de solitud, afavorir el benestar emocional, preservar la dignitat de la persona i reforçar els vincles entre el sistema sanitari i la comunitat.

Aquest Pla de Voluntariat s'alinea amb el model d'atenció integrada i centrada en la persona que impulsa el Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya, basat en el respecte a l'autonomia, la participació activa de la ciutadania, la presa de decisions compartida i la coordinació entre els diferents agents que intervenen en l'atenció.

Alhora, incorpora els principis de l'Estratègia d'Humanització del Sistema de Salut de Catalunya, que promou una assistència més propera, empàtica i respectuosa amb els valors, les preferències i les necessitats de cada persona, entenent que la qualitat assistencial inclou tant l'excel·lència clínica com la qualitat de les relacions humanes.

Aquest Pla també contribueix als Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) de l'Agenda 2030 de les Nacions Unides, especialment a l'ODS 3 (Salut i benestar), l'ODS 10 (Reducció de les desigualtats), l'ODS 16 (Institucions sòlides, participatives i inclusives) i l'ODS 17 (Aliances per assolir els objectius), promovent una participació ciutadana responsable i un sistema sanitari més humà, equitatiu i sostenible.

La Fundació privada de Salut Maresme i la Selva comparteix aquest model i considera el voluntariat una eina estratègica per millorar l'experiència de les persones ateses. L'acció voluntària afavoreix una atenció integral incorporant espais d'acompanyament, escolta, suport emocional i relació, sempre en coordinació amb els equips professionals.

Per garantir una actuació de qualitat, les persones voluntàries reben la formació necessària, coneixen els límits de la seva intervenció, respecten el deure de confidencialitat i actuen d'acord amb els protocols del centre i els principis ètics que regeixen el sistema sanitari.

La missió del Programa de Voluntariat és contribuir a una atenció més humana, propera i personalitzada, promovent el benestar emocional i social de les persones ateses i les seves famílies, reforçant la seva autonomia i dignitat i afavorint una experiència assistencial positiva.

Marc legal i marc estratègic

El Pla de Voluntariat de la Fundació de Salut del Maresme i la Selva s'emmarca en la normativa vigent que regula l'acció voluntària i els drets de les persones en l'àmbit sanitari, així com en les estratègies impulsades pel Departament de Salut per avançar cap a un model d'atenció més humanitzat, participatiu i centrat en la persona.

El seu desenvolupament es fonamenta, principalment, en els següents instruments normatius i estratègics:

- **Llei 25/2015, de 30 de juliol, del voluntariat i de foment de l'associacionisme**, que estableix el règim jurídic del voluntariat a Catalunya, els drets i deures de les persones voluntàries i de les entitats, i els principis que han de regir qualsevol programa de voluntariat.
- **Carta del Voluntariat en l'àmbit de la salut** (Departament de Salut, 2019), que defineix el model català de voluntariat sanitari, promou la coordinació entre centres i entitats de voluntariat i estableix els principis de qualitat, seguretat, formació i participació.
- **Carta de drets i deures de la ciutadania en relació amb la salut i l'atenció sanitària**, que reconeix el dret de totes les persones a rebre una atenció integral, humanitzada, segura, respectuosa amb la seva dignitat, els seus valors i la seva autonomia.

- **Estratègia d'Humanització del Sistema de Salut de Catalunya**, que impulsa un model assistencial basat en la qualitat de les relacions, la participació activa de les persones, l'acompanyament emocional, la personalització de l'atenció i el benestar tant dels pacients com dels professionals.
- **Model d'atenció integrada social i sanitària i d'atenció centrada en la persona**, promogut pel Departament de Salut i el Departament de Drets Socials, que fomenta la coordinació entre serveis, la continuïtat assistencial i la participació activa de les persones en les decisions que afecten la seva salut.
- **Llei orgànica 3/2018, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals**, i el **Reglament (UE) 2016/679 (RGPD)**, en relació amb la confidencialitat, el tractament de les dades personals i el respecte a la privacitat.
- La normativa aplicable en matèria de prevenció de riscos laborals, igualtat de tracte i no-discriminació, qualitat assistencial, bioètica, seguretat del pacient i protecció de les persones vulnerables.

Aquest Pla contribueix també als Objectius de Desenvolupament Sostenible de l'Agenda 2030, especialment als objectius relacionats amb la salut i el benestar, la reducció de les desigualtats, la promoció de comunitats inclusives i el foment de les aliances entre administracions, institucions i entitats socials.

D'acord amb aquest marc normatiu i estratègic, l'activitat voluntària és lliure, altruista, solidària, gratuïta i complementària de l'activitat professional. En cap cas substitueix llocs de treball ni assumeix competències pròpies dels professionals sanitaris o no sanitaris.

La Fundació de Salut del Maresme i la Selva garanteix que el Programa de Voluntariat es desenvolupa sota criteris de qualitat, seguretat, coordinació, formació continuada, avaluació i millora contínua, contribuint als objectius institucionals d'humanització, participació ciutadana, responsabilitat social i excel·lència assistencial.

2. QUÈ ÉS LA FUNDACIÓ PRIVADA DE SALUT DEL MARESME I LA SELVA - AVAH?

La **Fundació Privada de Salut del Maresme i la Selva – AVAH** és una entitat sense ànim de lucre vinculada a la Corporació de Salut del Maresme i la Selva, creada amb la voluntat de contribuir a la millora del benestar i de la qualitat de vida de les persones que, a causa d'un problema de salut, es troben en una situació de vulnerabilitat social, emocional o econòmica.

La Fundació desenvolupa programes i projectes d'acció social i voluntariat que complementen l'atenció sanitària, donant resposta a les necessitats socials relacionades amb la salut mitjançant la implicació d'un equip de professionals i persones voluntàries, treballant de manera coordinada amb els dispositius assistencials de la Corporació i amb la xarxa comunitària del territori.

Missió

La missió de la Fundació és promoure el benestar integral de les persones i les seves famílies, especialment d'aquelles que es troben en situació de vulnerabilitat, impulsant iniciatives de suport social, acompanyament i voluntariat que contribueixin a una atenció més humana, equitativa i centrada en la persona.

Visió

La Fundació aspira a ser una entitat de referència en l'àmbit social i del voluntariat en salut al territori del Maresme i la Selva, generant aliances amb la comunitat i impulsant projectes innovadors que afavoreixin la inclusió social, la participació ciutadana, la humanització de l'atenció i la reducció de les desigualtats en salut.

Valors

L'actuació de la Fundació es fonamenta en els valors següents:

- **Humanització**, situant la persona i la seva dignitat al centre de totes les actuacions.
- **Solidaritat i compromís social**, promovent una societat més justa, inclusiva i participativa.
- **Respecte**, reconeixent la diversitat, l'autonomia i els drets de totes les persones.

- **Empatia i proximitat**, oferint una escolta activa i un acompanyament proper i personalitzat.
- **Treball en equip**, fomentant la col·laboració entre professionals, persones voluntàries, entitats i comunitat.
- **Responsabilitat i qualitat**, desenvolupant les activitats amb rigor, transparència, eficiència i voluntat de millora contínua.
- **Innovació social**, promovent iniciatives que donin resposta als nous reptes socials i sanitaris del territori.

Des d'aquests principis, la Fundació de salut es compromet a impulsar un model de voluntariat responsable, format i coordinat, que contribueixi a humanitzar l'atenció sanitària, reforçar els vincles entre el sistema de salut i la comunitat i donar resposta a les necessitats socials vinculades a la salut de les persones del territori.

3. LA INSTITUCIÓ SANITÀRIA

La Corporació de Salut del Maresme i la Selva és una organització sanitària pública creada l'any 2001 que té com a finalitat oferir serveis d'atenció sanitària, social i a la dependència, en el territori comprès entre les poblacions de Canet de Mar i Tossa de Mar.

Actualment, des d'aquesta organització es gestionen tres de les set àrees bàsiques de salut que hi ha al territori (Calella, Malgrat-Palafolls i Lloret de Mar–Tossa), dos hospitals (Hospital Sant Jaume de Calella i Hospital Comarcal de la Selva), tres centres sociosanitaris (Calella, Blanes i Lloret) i quatre centres rehabilitadors.

4. CARACTERÍSTIQUES DEL VOLUNTARIAT HOSPITALARI

Quan una persona pateix un ingrés hospitalari, cal destacar que esdevenen un seguit de factors estressants i que cal tenir en compte per tal de protegir al pacient i afavorir al màxim la seva qualitat de vida.

Aquests factors són: trencament de la situació vital, modificacions en els rols familiars, pèrdues i canvis emocionals. Per altra banda, altres factors que també

condicionaran la seva gestió són les característiques bàsiques d'una determinada malaltia, l'estat emocional previ, l'estat físic i la situació sociofamiliar.

És per aquesta raó que els objectius principals del voluntariat hospitalari són:

- Contribuir en que l'estada del pacient sigui més agradable
- Potenciar les capacitats del pacient (emocional, físiques i intel·lectuals)
- Col·laborar en la humanització de l'assistència sanitària
- Ajuda en el procés d'institucionalització

5. RESPONSABLE DEL VOLUNTARIAT

Per la composició del territori i pels diferents centres que té la Corporació de Salut del Maresme i la Selva, des de mitjans de 2022 la Fundació ha considerat oportú de tenir a una persona responsable del voluntariat amb dedicació exclusiva i a jornada completa.

Aquesta figura és la responsable i referent del voluntariat i la persona que s'encarrega de que es duguin a terme tots els projectes, tenint en compte l'ideari de la pròpia entitat i les directrius de la Corporació de Salut.

Les tasques de la responsable de voluntariat són:

- Preparació de les campanyes de difusió tant d'informació de l'entitat com dels projectes que porta a terme.
- Captació i selecció de persones voluntàries.
- Acollir, informar i impartir la formació inicial a les persones voluntàries.
- Supervisar, orientar i assessorar a les persones voluntàries en les seves tasques i en la resolució de conflictes o situacions complexes.
- Assignar tasques i organitzar el calendari de l'equip de voluntariat.
- Programar i desenvolupar les activitats formatives per les persones voluntàries inicials i de seguiment anuals.
- Coordinar-se amb els tècnics de les diferents unitats que actuen les persones voluntàries per fer un seguiment i avaluar resultats.
- Propiciar cohesió de grup i espais de reflexió.
- Potenciar la relació entre la Fundació i la Institució on es desenvolupa el voluntariat, per assegurar el compliment de les normatives i fomentar el respecte entre totes les parts.

- Donar a conèixer el perfil de la persona voluntària, potenciant el reconeixement del seu rol entre els diversos beneficiaris de la seva acció (entitat, institució, beneficiari i família).
- Difusió del voluntariat a partir de les xarxes socials i altres vies de comunicació.
- Fer recull de dades per poder elaborar les memòries, tan de les persones ateses i activitats que han realitzat cadascuna de les persones voluntàries.
- Fer tasques de gestió i administració pròpies de la coordinació d'equips de voluntariat.

6. CAPTACIÓ DEL VOLUNTARIAT

La Fundació Privada de Salut del Maresme i la Selva - AVAH, ja fa molts anys que existeix. Va néixer com a Associació de Voluntaris i Amics de l'Hospital (AVAH) a l'Hospital St Jaume de Calella responement a la necessitat de regular el voluntariat més benèfic i religiós que hi havia aleshores. Així es pot dir, que la Fundació és una entitat força coneguda i apreciada per la població.

El programa de voluntariat de la Fundació, disposa d'uns tríptics informatius per aquelles persones que estan interessades en el servei de voluntariat hospitalari, amb la informació bàsica del programa. Els tríptics van acompanyats de cartells anunciant el voluntariat de la nostra entitat i la manera de posar-se en contacte amb nosaltres (mail i web)

Aquests tríptics es troben a totes les seus de la Corporació de Salut del Maresme i la Selva (Hospital Sant Jaume de Calella, Hospital Comarcal de Blanes, Hospital Asil Sant Jaume de Blanes, Sociosanitari de Lloret, CAP de Calella, CAP de Malgrat de Mar-Palafolls, CAP de Lloret de Mar-Tossa de Mar), així com també a tots els Centres d'Atenció Primària que es troben a dins de l'àrea d'influència de la Corporació.

Una altra manera d'accedir és mitjançant la pàgina web de la Fundació i omplint el formulari de manera telemàtica.

També es fan campanyes de difusió amb falques publicitàries a les ràdios dels municipis de l'àrea d'influència de la Corporació, que serveixen perquè la població ens tingui presents i conegui la nostra tasca. També es dona els contactes per si algú es vol contactar amb nosaltres.

Regularment es pacten entrevistes a aquests mitjans per tal de fer difusió de la nostra entitat, els projectes de la Fundació i sensibilitzar a la població amb les temàtiques amb les que treballem i aprofitar per demanar col·laboració a la ciutadania de la necessitat de persones voluntàries per poder arribar a més pacients i millorar la seva qualitat de vida.

També estem presents a les xarxes socials on es penja informació i imatges de les activitats que la Fundació realitza en els diferents projectes que desenvolupa, tan els assistencials, com les activitats més lúdiques que organitzen la Comissió d'Activitats.

Aquesta Comissió és la que s'encarrega d'organitzar tot tipus d'activitats com participar en fires, Festa Major, Mercat Solidari, caminades solidàries,.... que s'organitza en el municipi o que la Fundació organitza. L'objectiu és donar a conèixer tots els programes que es duen a terme, entre ells el de voluntariat i recaptar fons per l'entitat per poder-ho fer possible.

Per altra banda, també estem presents a les borses de voluntariat que ofereix la Federació Catalana de Voluntariat Social com a la borsa de Xarxanet de la Generalitat de Catalunya. En aquestes borses sempre tenim penjada la demanda de persones voluntàries per fer acompanyament a tots els centres a on estem presents.

7. SELECCIÓ DEL VOLUNTARIAT

Quan la persona candidata a voluntària ens envia o ens fa arribar les seves dades o ens fa petició d'informació, en el transcurs d'una setmana la coordinadora del voluntariat es posa en contacte amb la persona interessada.

El primer contacte serveix per una banda, per esbrinar si la persona interessada realment vol fer aquest tipus de voluntariat relacionat amb la salut, o si per contra vol fer altres accions i per tant es pot orientar cap a altres entitats de la zona que també necessiten de voluntariat i s'ajusten més a la perspectiva de la persona interessada.

Per altra banda, aquest primer contacte també serveix de cribratge per detectar persones que tenen altres motivacions relacionades en la recerca de feina, contactes,.... Hem de tenir en compte que el voluntariat també s'ha convertit en un destí per persones que cerquen feina.

Un cop es realitza el primer contacte, es pacta una data d'entrevista presencial amb l'objectiu de fer una primera acollida.

En aquesta primera entrevista la persona aspirant a voluntària té el seu primer contacte amb l'entitat, pel que és important donar informació sobre l'entitat, quin tipus de voluntariat realitzem, a on estem emmarcats, sobre la manera de treballar i tractar amb la gent i la responsabilitat amb la que actuem. En definitiva, informem dels objectius i l'ideari de l'entitat.

També es deixa clar els requisits, el perfil i capacitats necessàries per fer les tasques de voluntariat en la nostra entitat. Cal tenir molt present que el voluntariat en l'àmbit hospitalari està emmarcat en un context de trencament social on les persones pateixen problemes de salut i es poden viure moments difícils i tensos que requereixin d'habilitats emocionals i socials per part de les persones voluntàries per poder fer un bon acompanyament.

Els requisits que han de complir són de l'edat (estar entre 18 i 75 anys), estar en un moment estable emocionalment ja que desenvoluparan una tasca d'ajuda, comprometre's com a mínim 2 hores setmanals i amb una durada mínima d'1 any. També creiem important que la persona voluntària entengui tant el català i el castellà, i pugui mantenir conversa en un dels dos idiomes oficials al nostre país.

En aquest primer contacte ens servirà per poder aprofundir en les seves motivacions, saber com està en aquests moments a nivell emocional per portar a terme aquest voluntariat d'acompanyament, la seva disponibilitat, el seu compromís, i avaluar l'encaix de l'espirant amb la nostra entitat i viceversa.

També és d'interès saber del seu recorregut laboral, formació, habilitats, aficions, idiomes, ja que ens poden ser útils per poder oferir quelcom més als pacients.

Un cop explorats tots aquests aspectes, tindrem informació per valorar si, d'entrada, la persona ens encaixa a l'entitat i en quin projecte pot donar el millor de sí.

8. ACOLLIDA DEL VOLUNTARIAT

Després de la primera entrevista, si ambdues parts encaixem, es torna a citar a la persona voluntària per una formació inicial en la que es donarà informació més detallada sobre l'entitat i el programa del voluntariat. En aquesta ocasió és una reunió grupal amb totes les persones noves. Es realitza en una sala no massa gran perquè

es puguin sentir ben confortables. També el llenguatge i la proximitat de la coordinadora facilita la distensió i que les persones voluntàries es puguin sentir còmodes i puguin participar activament de la formació.

En aquesta primera formació, que la dividim en dos sessions, s'emmarca a l'entitat dins de la Corporació de Salut del Maresme i la Selva, i el què comporta ja que està formada per diferents centres i cadascú amb les seves característiques. També s'expliquen tots els projectes que s'estan portant a terme.

Es descriuen les característiques dels centres, la missió del voluntariat i les tasques que desenvoluparan, els drets i deures del voluntariat i la importància dels límits i la confidencialitat.

En una segona sessió es concreta més sobre les tasques a desenvolupar i ja es comencen a donar eines per poder atendre a la persona ingressada, com què fer abans d'entrar a fer els acompanyaments, com presentar-se, el llenguatge no verbal, actitud davant de la persona que atendrem, com es donen els missatges, com resoldre conflictes,.. Sobretot es posa èmfasis en l'escolta activa i en la confidencialitat.

I, un cop realitzada en aquestes sessions, la coordinadora s'entrevista amb la nova persona voluntària per valorar com ha anant aquest procés d'iniciació i saber les seves preferències, en quin projecte es pot sentir més còmode i quina és la seva disponibilitat. També és el moment per resoldre més dubtes.

9. INCORPORACIÓ DEL VOLUNTARIAT A L'EQUIP DE L'ENTITAT

Abans de començar la seva activitat voluntària, es signa tota una sèrie de documentació i la secretària de l'entitat dona d'alta a la persona voluntària de l'assegurança de responsabilitat civil que ens ofereix la Federació Catalana del Voluntariat Social. A més, se'ls facilita bata distintiva de Voluntariat, tarja identificativa, i tots els dispositius d'higiene necessaris per l'accés als hospitals i als centres sociosanitaris.

Un cop està tot tramitat, la persona voluntària ja pot començar a fer la tasca de voluntariat. L'inici sempre es farà acompanyat per una persona voluntària veterana, així és més fàcil poder-se familiaritzar amb l'entorn, conèixer a les persones referents

de cada unitat, els protocols d'higiene que s'han de seguir, i també tenir-la com a model alhora d'intervenir amb un pacient.

Anant acompanyada per algú amb experiència fa que la incorporació de la persona voluntària sigui molt més fàcil i es senti recolzada en tot moment.

Aquest procés dura aproximadament 1 mes i a continuació la persona voluntària ja podrà començar a fer el servei de voluntariat tota sola.

Aquest marge d'1 mes és aproximatiu ja que dependrà del procés d'aprenentatge de cada persona voluntària.

També ens va bé que comenci acompanyada d'una persona voluntària veterana ja que començarà a crear vincles entre l'equip de voluntariat i així també es potencia la solidaritat i el companyerisme entre les persones voluntàries.

Per altra banda, les entitats han de garantir els drets de les persones voluntàries, reconeguts per la Llei del voluntariat. La majoria dels drets de les persones voluntàries estan relacionats amb la participació efectiva dins l'entitat amb la qual col·labora.

La Llei reconeix el dret de les persones voluntàries a participar en l'elaboració, la planificació, l'execució i l'avaluació dels programes i de les activitats en què col·laborin.

Per garantir la participació activa del voluntariat, les entitats han de facilitar:

- Informació
- Formació periòdica general i específica
- Seguiment pel coordinador
- Mecanismes i espais de comunicació

La coordinadora és la responsable d'assegurar els drets i deures dels voluntaris.

10. TIPUS DE VOLUNTARIAT DE LA FUNDACIÓ

Dins de La Fundació cal distingir 2 tipus de voluntariat:

- Voluntariat assistencial
- Voluntariat NO assistencial

Voluntariat assistencial:

Dins del voluntariat assistencial podem diferenciar tres tipus de voluntariat, tenint en compte en quin espai es realitza i les tasques que desenvolupen.

Per tant, cal diferenciar segons l'acció voluntària que desenvolupen:

1. **Voluntariat Hospitalari**:
    - 1.1. Acompanyament i suport
    - 1.2. Encàrrecs
    - 1.3. Lletres de l'Encenall
    - 1.4. Vestíbul
    - 1.5. Pallassos d'Hospital

2. **Voluntariat Sociosanitari:**
    - 2.1. Dinamització
    - 2.2. Acompanyament
    - 2.3. Encàrrecs

3. **Voluntariat a Domicili:**
    - 3.1. Encàrrecs
    - 3.2. Estimulació en demències
    - 3.3. Suport als familiars de persones amb demència.
    - 3.4. Acompanyament a visites mèdiques

4. **Voluntariat Club Social de Salut Mental**:
    - 4.1. Activitats manuals i activitats físiques
    - 4.2. Formació i sessions grupals
    - 4.3. Convivència

Voluntariat NO assistencial:

La Fundació compte amb un grup de persones voluntàries no assistencials, que actuen dins de la Comissió d'Activitats, que participen en l'organització d'actes per a

la captació de recursos econòmics que permetin tirar endavant els diferents projectes de la Fundació.

11. OBJECTIU I TASQUES DELS DIFERENTS PROJECTES DE VOLUNTARIAT

1. VOLUNTARIAT HOSPITALARI

1.1. Voluntariat d'acompanyament i suport hospitalari

El voluntariat d'Acompanyament Hospitalari desenvolupa la seva acció en els diferents serveis de l'Hospital Sant Jaume de Calella i l'Hospital Comarcal de Blanes:

- Hospitalització d'aguts
- UCIES
- CCEE
- Unitat sociosanitària:
  - Llarga Estada
  - Convalescència
  - Unitat de cures pal·liatives
  - Hospital de dia

L'Objectiu d'aquest programa és la millora de la qualitat de vida de les persones que estan ingressades a l'Hospital, ja que en ocasions son llargues estades. Això significa que la persona fa un trencament en la seva vida i pot despertar el sentiment de solitud.

En ocasions les famílies no poden visitar el seu familiar tan sovint com voldrien, i fins i tot hi ha gent que no té família ni xarxa social en que els pugui recolzar.

Aquest servei de voluntariat pretén doncs, donar suport emocional amb l'objectiu que la persona es pugui sentir acollida, escolta i cuidada. És posar al pacient al centre, atenent a les seves necessitats i tractant-lo com a únic.

Així les tasques a desenvolupar poden ser, des de conversa, passejar dins del recinte hospitalari, tasques d'animació (manualitats, jocs de taula,..), lectura, escoltar música, conversa, facilitar la comunicació de les emocions, acompanyar-los en el

silenci. Aspectes molt importants per la dignitat de la persona i que difícilment el personal remunerat pot oferir.

1.2. Encàrrecs

Els Encàrrecs tenen l'objectiu de poder donar suport a aquelles persones sense família ni xarxa social, o a aquelles persones que la família no pot atendre'ls de manera més continuada.

Anomenem encàrrecs quan aquestes persones necessiten fer una gestió fora del recinte hospitalari, o necessiten algun producte de primera necessitat, s'activa una persona voluntària per poder o bé acompanyar a la persona a fer l'encàrrec o bé, amb prèvia autorització, la mateixa persona voluntària fa la gestió.

1.3. Lletres de l'Encenall

Aquest és un projecte que el fan possible el usuaris de l'Encenall (Club Social de Salut Mental), la Unitat de nounats de l'Hospital de Calella i les persones voluntàries.

L'Encenall confecciona lletres de l'abecedari de roba i les porta a l'Hospital a la unitat de nounats. Les persones voluntàries cada dia s'encarreguen de saber els nous naixements i elaboren els noms dels infants amb les lletres i ho entreguen als nous pares.

L'Objectiu és per una banda donar la benvinguda als nadons i celebrar la felicitat dels nous pares, i per altra banda portar a terme un projecte més comunitari i implicant diferents agents (Hospital, Encenall i Voluntariat)

1.4. Vestíbul

L'objectiu de tenir persones voluntàries al vestíbul dels Hospitals és que puguin atendre a les persones que venen, ajudant-los en les indicacions i fins i tot poder-los acompanyar al lloc de destí. És una manera més amable d'accedir a l'Hospital sense haver de fer cues, ni estressar-se per no saber a on es va.

També ajuden al personal d'informació a fer pedagogia de com funcionen les màquines gestores de cues, i alhora agilitza l'accés a l'hospital.

També s'aprofita per detectar necessitats de la gent que entra a l'Hospital, com per exemple proporcionar una cadira de rodes per qui li costi desplaçar-se, acompanyar-lo a la consulta si no la troba, indicar a on és el bany,...

1.5 Pallassos d'hospital

elsSOMriure són els pallassos d'hospital i realitzen una acció voluntària d'alta qualitat i amb dinàmiques preparades amb un grau de complexitat, per tal de millorar la qualitat de vida dels nens i les famílies quan es troben ingressats a l'hospital.

Contribueixen a humanitzar l'entorn hospitalari, alleugerint l'estrès i afavorint l'estada a l'hospital dels nens, adolescents o adults.

El riure i els seus efectes es contagien, és per això que fan un treball global també amb els familiars i acompanyants, així com amb tot l'equip sanitari del centre.

2. VOLUNTARIAT SOCIOSANITARI

2.1 Dinamització

En els Sociosanitaris es fan diferents activitats grupals, ja siguin manualitats, festes, tallers, jocs,.. Des de fa temps que s'intenta complementar amb persones voluntàries ja que així les activitats, els desplaçaments,.. són més àgils i per tant, es pot tractar i acompanyar a cada pacient de manera més personalitzada i oferir-li una atenció amb més qualitat.

L'objectiu és poder ajudar als professionals en el muntatge i desenvolupament de l'activitat a fi i afecte d'assegurar-se que més pacients puguin participar i per tant repercuteixi en el seu benestar i autoestima.

Les funcions són de recolzament als professionals i d'atenció més personalitzada dels pacients.

2.2. Acompanyament

De la mateixa manera que en l'Acompanyament hospitalari, l'objectiu de l'acompanyament és la millora de la qualitat de vida de les persones, oferint-los el temps per conversar, passejar, escoltar, jugar, suport emocional,..

Es fa de manera individualitzada o en format de petits grups, així es pot oferir un temps de millor qualitat.

En aquest cas els destinataris són tots els pacients ingressat als sociosanitaris, però dedicant-nos principalment els que no tenen família ni xarxa social o els que la família no els pot oferir massa temps.

2.3. Encàrrecs

Les estades als sociosanitaris normalment acostumen a ser llargues. Això vol dir que les persones també tinguin necessitats de comprar alguna cosa per la seva estada, ja sigui perquè no ho han portat o bé perquè se'ls ha fet malbé o que se'ls ha acabat. Parlem de productes de primera necessitat.

Sobretot les persones que no tenen xarxa familiar ni social es veuen amb moltes dificultats per poder accedir a aquests productes, i el personal del sociosanitari no pot fer aquestes gestions.

L'objectiu d'aquest projecte és que les persones voluntàries o bé acompanyin a la persona ingressada a comprar-ho o si la persona no pot sortir, sigui la pròpia persona voluntària que li faci la compra.

3. VOLUNTARIAT A DOMICILI

3.1 Encàrrecs

Quan les persones se'ls dona l'alta hospitalària i tornen a domicili, molts cops encara no estan prou fortes per continuar la vida que portaven fins l'ingrés, o en alguns casos la seva salut i per tant la seva autonomia han minvat. A vegades és necessari el suport d'una tercera persona per poder fer coses tan bàsiques com fer la compra.

Hem de tenir en compte que hi ha persones que estan soles i no tenen xarxa familiar ni social.

Prèvia valoració de la Treballadora Social del CAP de referència i per un termini de temps pactat, el projecte d'Encàrrecs a Domicili té com objectiu fer la compra, o recollir la compra i/o productes bàsics que la persona necessita i portar-li a casa. Així cobrim una necessitat bàsica.

Entenem que és un temps concret fins a l'espera que la persona o bé pugui tenir ajuda a nivell privat, o bé a través de Serveis Socials.

3.2. Estimulació en demències

La Fundació també té el *Programa d'atenció a famílies de persones que pateixen una malaltia d'Alzheimer o altres demències* amb l'objectiu de millorar l'atenció a les persones que pateixen un deteriorament cognitiu, lligat amb aquestes malalties, i assessorar i donar suport a les seves famílies, mitjançant atenció psicològica individual i grupal.

A partir de les visites amb la neuropsicòloga, es detecta la necessitat de que la persona amb demència estigui estimulada també a casa, ja que és on passa moltes hores.

Amb prèvia formació de les persones voluntàries i supervisió de la neuropsicòloga, s'ofereix a domicili suport en els familiars per l'estimulació de la persona diagnosticada amb Alzheimer o altres demències.

3.3. Suport als familiars de persones amb demència.

Se sap que cuidar de les persones amb demències o amb graus alts de dependència o alguna discapacitat és molt esgotador, sobretot pels familiars ja que és una tasca intensa, que no té descans.

Molts cops els cuidadors estan tan entregats a les atencions del seu familiar que posen en segon terme les seves pròpies necessitats. Això fa que el cuidador es

desgasti i pot arribar a estar esgotat físicament però sobretot mental i emocionalment, i pot derivar-se a un claudicació.

L'objectiu de la descàrrega dels familiar és donar-los espais per poder relaxar-se una estona per poder fer coses tan senzilles com, preparar el menjar, netejar, xerrar de manera distesa amb algú, sortir a passejar,...

Les tasques que fa la persona voluntària és acompanyar a aquest familiar, ser present a domicili durant una estona perquè la persona cuidadora pugui tenir aquest espai de relaxació i es senti recolzat. La persona voluntària mai serà responsable de la persona amb demència, només donarà suport al familiar.

3.4. Acompanyament a visites mèdiques

Hi ha persones que no tenen família ni ningú que els pugui acompanyar a les visites mèdiques, i molts cops no hi van.

Des de la Fundació oferim persones voluntàries que esperen a la persona a l'Hospital o al CAP de referència i l'acompanyen a la visita mèdica, o a fer-se proves, o si cal que li facin una petit intervenció. La persona voluntària a més d'acompanyar-la també està pendent de la persona, li fa passar l'estona més distesa, li dona suport. Si cal, i prèvia demanda de la Treballadora Social del CAP i consentiment de la persona, la persona voluntària també pot acompanyar-la a dins de la visita per donar-li suport i que es senti acompanyat i per entendre bé les directrius i informacions que aquest li dona.

Una altra tasca és que la persona voluntària l'acompanya a concertar una altra visita si calgués. I finalment, la persona voluntària acompanya a la persona fins al transport que la tornarà a casa.

L'objectiu que les persones soles i que tinguin dificultats de mobilitat i de comprensió arribin a les consultes, proves,.. i tingui el suport d'algú. Això fa que les persones vulnerables es sentin acompanyades.

4. VOLUNTARIAT CLUB SOCIAL DE SALUT MENTAL

L'Encenall és un altre programa de la Fundació. És un club social especialitzat adreçat a persones que, a causa de patir un trastorn mental, tenen dificultats en la seva inclusió social i comunitària. Aquest servei té com a finalitat fomentar el manteniment dels vincles afectius i de relació amb l'entorn, i generar espais que possibilitin l'adquisició d'habilitats i competències personals mitjançant l'ocupació significativa del temps lliure.

A més de comptar amb un psicòleg, un educador social i una integradora social com a professionals, el servei es recolza amb persones voluntàries especialitzades per fer diferents tipus de tallers:

1. **Activitats manuals i activitats físiques:** Les persones voluntàries dirigeixen diferents tallers com poden ser el dibuix i pintura, cuina, música, gimnàstica, ioga, hort social,...
2. **Formació i sessions grupals:** també es compta amb persones voluntàries especialitzades que fan xerrades de manera quinzenal o mensual sobre temes de salut, temes jurídics,.. i per altra banda, també es fa setmanalment neurogym, habilitats socials.
3. **Convivències:** un cop l'any es realitza un sortida de 3 dies amb tots els usuaris dels Club social i totes les persones voluntàries per potenciar i seguir treballant el companyerisme i les competències personals.

Per altra banda, també es potencia per a que les persones usuàries de l'Encenall siguin voluntàries del propi Club Social, i en altres projectes de la Fundació, amb l'objectiu de fomentar les seves capacitats, destreses, i potenciar la seva autonomia i empoderament.

12. FORMACIÓ DEL VOLUNTARIAT

La formació del voluntariat ha de ser considerada com un dels aspectes fonamentals de tots els Projectes de Voluntariat.

A la Llei 25/2015, de 30 de juliol, del voluntariat i de foment de l'associacionisme, a l'Article 8 de Drets dels voluntaris , diu que les persones voluntàries tenen dret a

rebre la formació necessària per a l'acompliment de l'activitat, estar informats del disseny de l'itinerari formatiu en el marc del projecte que desenvolupen i poder participar-hi.

I a l'Article 11 de Deures de les entitats, especifica que *han de disposar d'un pla de formació o d'un itinerari formatiu dels voluntaris de l'entitat en els quals es pugui identificar la formació que el voluntari necessita per a poder dur a terme la seva tasca a l'entitat i participar-hi.*

El nostre programa de formació comença amb una formació inicial i una formació continuada que s'estructura en 1 sessió mensual d'1 hora i mitja de durada.

Segons el tema que tractarem a la sessió, demanem la col·laboració d'un professional de la Corporació de Salut del Maresme i la Selva o bé extern, que ens vingui a fer la formació.

Els temes que tractem parteixen de les inquietuds i necessitats que van sorgint de les persones voluntàries (informació sobre malalties, sobre com es pot acompanyar, espais de supervisió de la tasca...).

Cada any , des del Departament de desenvolupament de recursos humans de la CSMS, es reconeix als voluntaris que han participat a un 80% de les formacions, amb certificat de formació , on es s'acrediten les hores d'assistència i els temes que formen part del contingut del curs.

Per tal de justificar les assistències, a cada sessió de formació els voluntaris signen la seva assistència.

- Formació inicial

Aquesta formació està adreçada a les persones que s'incorporen per primera vegada al servei. Consisteix en una formació de 3 hores repartides amb 2 sessions d'1:30 hores cadascuna.

Participar en aquesta formació és un requisit indispensable per poder començar a fer l'assistència directa com a persona voluntària.

Aquest programa de formació inicial, està basat amb la proposta que es va fer fes de la FCVS i el Departament de Salut en el seu llibre *El Voluntariat en l'Àmbit Hospitalari i Sociosanitari* i la *Carta del Voluntariat,* creada pel I Congrés Català del Voluntariat l'any 1995 i reconeguda i adoptada pel Parlament de Catalunya.

En aquesta sessió la informació que es dona, a grans trets és:

- Què és la Fundació de Salut del Maresme i la Selva, valors i missió.
- Què és la Corporació del Maresme i la Selva, quins són els centres que en formen part i els municipis de referència. Es fa èmfasi en els serveis on realitzarà la seva tasca.
- Quina és la missió del voluntariat hospitalari, quins són els requisits mínims per poder-ne formar part i quins són els límits que té el voluntari.
- Drets i deures dels diferents implicats (dels voluntaris, dels pacients i familiars i dels professionals).
- La confidencialitat (com a dret del ciutadà i deure del professional i col·laborador).
- Explicació dels diferents programes que es porten a terme des del Projecte de Voluntariat Hospitalari, objectius, tasques, i com desenvolupar-les
- Com fem els acompanyaments
- Intensiu de l'Escolta Activa, a què es refereix, i com posar-la en pràctica.

A l'acabar la formació inicial, es fa signar el full de la Corporació en el que la persona voluntària es compromet a seguir la normativa pel que fa a la confidencialitat.

- Formació continuada

Està oberta a totes les persones voluntàries. Es demana que s'assisteixin de manera regular, per tal d'aportar els coneixements necessaris per realitzar l'acció voluntària o aprendre recursos que podran utilitzar en el context de la seva atenció.

Cada any es fa una programació especifica amb diferents sessions, que s'entrega a les persones voluntàries a principis d'any amb les dates i el contingut de temes.

13. ACOMPANYAMENT I MOTIVACIÓ DEL VOLUNTARIAT

La coordinadora realitza un seguiment amb les persones voluntàries mensualment, mitjançant les sessions formatives, entrevistes individuals i les reunions trimestrals grupals, que es realitzen amb la finalitat de tractar les incidències, dubtes i repassar aspectes importants pel desenvolupament de l'activitat de les persones voluntàries.

Ha d'acompanyar a les persones voluntàries de manera personalitzada amb respecte i cura.

A més, totes les persones voluntàries tenen el contacte directe de la coordinadora per si creuen necessari poder-hi contactar per qualsevol qüestió, ja sigui logística, dubtes, preocupacions,...

La Responsable de voluntariat ha de transmetre la cultura del voluntariat. També ha de vetllar perquè l'entitat compleixi el compromís social i els valors del voluntariat (ètica, inclusió, transformació social). I ha de tenir eines per fer de mediació i gestió de conflictes per poder-ho resoldre des del primer moment.

14. DESVINCULACIÓ DEL VOLUNTARIAT

Una bona desvinculació és sovint el resultat d'una bona acollida i d'un bon acompanyament. En definitiva, és el resultat de tot el recorregut de la persona voluntària en l'entitat.

Per això, és important establir una relació de confiança amb les persones voluntàries, que es traduirà en una bona desvinculació.

Quan la persona voluntària vol desvincular-se de l'entitat, la coordinadora del voluntariat té una entrevista amb aquesta persona per saber-ne el motius. En cas que sigui per qüestions personals, se li pot donar l'oportunitat de fer un període de descans i quan ho tingui solucionat o la persona es trobi millor i amb ganes, pot reemprendre l'acció voluntària.

Si per contra, és perquè no convergeix amb l'ideari de l'entitat, o amb les accions que es porten a terme, en aquest cas la coordinadora pot informar-la de les diferents entitats que estan per la zona i que treballen amb persones voluntàries.

També es pot donar el cas que la desvinculació vingui donada per l'entitat. En aquest cas s'ha de tractar a la persona voluntària de manera individual, exposant clarament el perquè de la dedició i especificant les accions concretes, mai dirigides a la persona.

Si finalment hi ha la desvinculació, es farà signar el document conforme s'acaba la relació de la persona voluntària amb l'entitat

15. ANNEXOS

1. Fitxes per la recollida de dades de la persona candidata a voluntària ..... pàg. 25
2. Fitxa de coordinació per demanar el servei d'una Persona voluntària ..... pàg. 27
3. Enquestes de satisfacció ..... pàg. 28
4. Informació i consentiment a voluntaris i amics ..... pàg. 29
5. Autorització de cessió gratuïta de drets d'imatge ..... pàg. 31
6. Compromís de confidencialitat ..... pàg. 33
7. Acord de col·laboració amb l'AVAH ..... pàg. 34
8. Finalització de compromís de col·laboració amb l'AVAH ..... pàg. 37
9. Carta d'agraïment ..... pàg. 39
10. Circuit dels programes de voluntariat inclusiu..... pàg. 40

FITXA PER A LA RECOLLIDA DE DADES

Data d'entrevista:

Nom i Cognoms:

Data de naixement: **D.N.I.**

Adreça:

Municipi: **C.P.**

Provincia:

Correu: **Telèfon:**

Estudis Finalitzats:

Professió:

Idiomes:

Com ens has conegut?

Disponibilitat:

	dilluns	dimarts	dimecres	dijous	divendres
matí					
tarda					

Motivacions

Expectatives

Què pot aportar?

En quin projecte li agradaria participar:

Acompanyament i suport	☐	Vestíbul	☐
Encàrrecs hospital	☐	Encàrrecs domicili	☐
Atenció telefònica	☐	Acompanyament visites	☐
Dinamització	☐		

Comentaris

SOL·LICITUD SERVEI DE VOLUNTARIAT AVAH

Data sol·licitud:

Professional qui fa la petició:

Tipus voluntariat: Atenció telefònica ☐

Encàrrecs ☐

Acompanyament persona hospitalitzada ☐

Acompanyament a visita mèdica ☐

DADES DEL PACIENT : **Núm. història:**

Nom: Edat:

Telèfon de contacte:

Població:

Situació social:

Dia de Visita: **Hora:**

Amb qui: **A on:**

Observacions:

Data:

ENQUESTA SATISFACCIÓ VOLUNTARIAT AVAH

Acompanyament hospitalari

A continuació us plantegem una sèrie de preguntes per tal de poder valorar el programa de voluntariat en el que heu participat, i altres aspectes relacionats.

Us demanem si us plau que valoreu del 1 (no ens agrada gens) al 10 (ens agrada molt).

- Se li ha explicat en què consisteix el servei de voluntariat?

  1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

- Com valora el servei de voluntariat?

  1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

- Com valora les persones voluntàries?

  1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

- S'ha sentit acompanyat/da, escoltat/da?

  1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

- Està satisfet/a amb el número de visites que li han fet?

  1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

- Creu que és necessari el servei de voluntariat hospitalari?

  1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

- Voldria fer alguna proposta de millora?

  _____

  _____

INFORMACIÓ I CONSENTIMENT A VOLUNTARIS I AMICS

RESPONSABLE:

Qui serà el responsable de tractament de les seves dades?
FUNDACIÓ PRIVADA DE SALUT DEL MARESME I LA SELVA - AVAH
Carrer Sant Jaume 209-217
08370 Calella– Barcelona
Tel. 676 845 146 – mail: avahcalella@gmail.com
Persona delegada protecció de dades: Sra. Carme Puig López

FINALITAT:

Amb quina finalitat tractarem les seves dades personals?
La finalitat del tractament serà la de informar-li d'activitats a realitzar i fer el seu seguiment així com, si autoritza, l'enviament d'informació de l'entitat. No es preveu tractament internacional de dades, ni existeix tractament automatitzat de dades ni elaboració de perfils.

Per quant temps conservarem les seves dades?
La informació serà conservada fins que es mantingui la relació amb l'associació o fins que exerceixi el seu dret de supressió.

LEGITIMACIÓ:

Legitimació per consentiment de la persona interessada.

DESTINATARIS:

A quins destinataris es comunicaran les seves dades?
No es preveu cap tipus de cessió de les seves dades personals.

DRETS:

Quins són els seus drets quan ens facilita les seves dades personals i com pot exercir-los?
Com a persona interessada podrà fer valer a tot moment els drets d'accés, rectificació o supressió, limitació del seu tractament, oposició al tractament i portabilitat de les dades dels quals sigui titular, mitjançant notificació per escrit a FUNDACIÓ PRIVADA DE SALUT DEL MARESME I LA SELVA - AVAH. Carrer Sant Jaume 209-217 - 08370 Calella– Barcelona, acreditant la seva titularitat.

CONSENTIMENT:

Ens dona el seu consentiment per al tractament de les seves dades?
Amb la signatura i l'acceptació de la present, entenem ens facilita de manera activa el seu consentiment per al tractament de les dades personals facilitades, el qual, s'ajustarà a tota la informació facilitada en el present document.

☐ Accepto ☐ No accepto

ENVIAMENT INFORMACIÓ: Amb la signatura i l'acceptació de la present, dona el seu consentiment per a la recepció d'informació de l'entitat tal com convocatòries a activitats, celebracions, informació comercial o d'altres sempre relacionades amb l'activitat principal de la Fundació.

☐ Accepto ☐ No accepto

ÚS IMATGE: Amb la signatura i l'acceptació de la present, dona el seu consentiment de manera expressa i inequívoca, per a captar i utilitzar les imatges en les que pugui aparèixer gravat o fotografiat, individualment o en grup, amb ocasió de les activitats realitzades al centre, així com al seu tractament per a ser publicades i exposades mitjançant els seus canals de comunicació interns i externs. El termini de cessió dels drets d'imatge seran indefinits i sense límit territorial, de conformitat amb l'article 2 de la Llei Orgànica 1/1982 de 5 de maig, sobre Protecció Civil de Dret a l'Honor, a la Intimitat Personal i Familiar i a la Pròpia Imatge. Tanmateix, d'acord a l'establert al Reglament (UE) 2016/679 del parlament europeu i del consell de 27 d'abril de 2016, dono el meu consentiment per a què les meves dades siguin incloses al tractament de les dades, i declaro estar informat/ada sobre els drets d'accés, rectificació, supressió, oposició, portabilitat i limitació del tractament que podré exercitar segons l'establert en aquest mateix escrit.

☐ Accepto ☐ No accepto

Dades de l'interessat:

Nom i cognoms,_____

DNI: _____

Data i signatura: _____

AUTORITZACIÓ I CONSENTIMENT DRETS D'IMATGE DE L'INTERESSAT

En/Na.....
amb DNI/NIE/Passaport ....., conscient que el dret a la pròpia imatge està reconegut a l'article 18.1 de la Constitució i regulat per la Llei orgànica 1/1982, de 5 de maig, sobre el dret a l'honor, a la intimitat personal i familiar i a la pròpia imatge.

AUTORITZO I CONSENTEIXO:

SÍ - NO

Que la meva imatge sigui tractada pel Departament de Comunicació de la Corporació de Salut del Maresme i la Selva per a la publicació a la seva pàgina web (www.salutms.cat) i a la Intranet amb una finalitat informativa i divulgativa de les accions que es desenvolupen als diferents centres de l'organització. Les imatges que es publiquen a la pàgina web de la Corporació amb una finalitat informativa poden ser d'interès pels diferents mitjans de comunicació, que poden agafar el material per fer-se'n ressò als seus respectius portals webs o publicacions impreses.

SÍ - NO

Les corresponents autoritzacions es fan de manera gratuïta, no tenen àmbit geogràfic i comprenc que, en qualsevol moment i sense necessitat de donar cap explicació, puc revocar el consentiment ara signat pel que fa al portal web de la Corporació (www.salutms.cat) i les seves xarxes socials. No obstant, les imatges cedides als diferents mitjans de comunicació no se'n podrà garantir en cap cas el seu control, tot i que es revoqui el consentiment ara signat.

SÍ - NO

Que la meva imatge sigui cedida a la següent xarxa social administrada pel Departament de Comunicació de la Corporació de Salut del Maresme i la Selva amb una finalitat informativa i divulgativa de les activitats que es desenvolupen als centres de salut que formen part de l'organització.

PERFIL	XARXA SOCIAL	EMPRESA	UBICACIÓ	LEGALITAT TRANSFERÈNCIA INTERNACIONAL
@CorporacioSalutMS	Facebook	Facebook Inc	Estats Units d'Amèrica	ADHESIÓ PRIVACY SHIELD privacyshield.gov
@CorpoSalutMS	Twitter	Twitter Inc	Estats Units d'Amèrica	ADHESIÓ PRIVACY SHIELD privacyshield.gov

@Corporació de Salut del Maresme i la Selva	Linkedin	Linkedin Corporation	Estats Units d'Amèrica	ADHESIÓ PRIVACY SHIELD privacyshield.gov
@CorpoSalutMS	Instagram	Instagram Inc	Estats Units d'Amèrica	ADHESIÓ PRIVACY SHIELD privacyshield.gov

El consentiment a la publicació de les imatges de l'usuari en les xarxes socials esmentades implica l'acceptació de les polítiques de privacitat de cadascuna d'elles. Pot consultar aquestes polítiques de privacitat a través dels portals d'internet habilitat per cadascuna d'elles.

Les seves dades personals són tractades sota la responsabilitat de (assenyalar Responsable) amb adreça a (assenyalar adreça Responsable), correu electrònic (assenyalar correu electrònic) i número de telèfon (assenyalar número de telèfon). La dada de contacte del Delegat de Protecció de Dades és (assenyalar correu electrònic DPD). La finalitat del tractament és (explicar detallat finalitat). El tractament de les dades està legitimat pel consentiment de l'interessat. En qualsevol moment pot retirar el seu consentiment davant el Responsable del tractament. Les dades personals proporcionades es conservaran fins que es revoqui el consentiment. No es preveu cap cessió a tercers tret que sigui per obligació legal. En el cas d'autoritzar el consentiment per a la divulgació de les seves dades a les xarxes socials esmentades, les seves dades seran transferides a les xarxes socials (assenyalar xarxa social, empresa xarxa social), ubicades a (assenyalar ubicacions geogràfiques) i adherides a l'acord EU-US Privacy Shield, informació disponible a privacyshield.gov (confirmar legalitat). En tot moment pot rexercir els drets d'accés, rectificació, supressió i portabilitat de les dades que estan sota custòdia de la Corporació de Salut del Maresme i la Selva i que es concreten en la seva pàgina web (salutms.cat), així com els drets de limitació i oposició al tractament davant el Responsable del Tractament (assenyalar Responsable) a l'adreça (assenyalar adreça), o per correu electrònic a (assenyalar correu electrònic), en qualsevol cas s'haurà d'adjuntar una fotocòpia del seu document nacional d'identificació o bé equivalent. Tanmateix, té dret a presentar una reclamació a l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades/Agència Espanyola de Protecció de Dades (assenyalar l'Autoritat de control competent).

..... de ..... de 20__

……..(signatura)

Corporació de Salut del Maresme i la Selva

Document d'informació i compromís de confidencialitat del personal Voluntari de la CSMS

Informació al personal Voluntari.

La Corporació de Salut del Maresme i la Selva, en compliment del que estableix la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de *Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales*, posa en el seu coneixement que el fet de signar el present document implica el coneixement, per part seva, que la Corporació de Salut del Maresme i la Selva realitza un tractament de les seves dades personals denominat "Voluntariat", amb la finalitat de poder dur a terme les activitats que la seva relació amb la nostra entitat requereixen, i sense les quals, aquesta no és possible.

Aquesta informació serà utilitzada pels diferents serveis administratius de la nostra entitat, cada un en les seves competències, i pot ser tramesa total o parcialment als estaments oficials que, per Llei, puguin exigir la cessió d'aquests tipus de dades (Departament de Salut, Departament de Benestar i Família) i d'altres entitats involucrades en la matèria.

Vostè és el responsable de la veracitat i correcció de les dades que ens entrega.

Compromís del personal Voluntari en quant al secret professional.

El sotasignat, com a voluntari de la nostra entitat, col·labora en tot el procediment de tractament de les dades de caràcter personal i es compromet a garantir el secret professional, obligació que es mantindrà, fins i tot, després de finalitzada la relació amb la nostra entitat.

Només tindrà accés a les dades de caràcter personal per aquelles tasques que comportin l'execució de les activitats pròpies de les relacions entre ell i la Corporació de Salut del Maresme i la Selva.

El sotasignat està conforme amb les premisses esmentades als dos apartats presentats i es compromet a aplicar les mesures de seguretat establertes per l'entitat pel que fa al tractament de dades de caràcter personal.

Nom i cognoms Voluntari

Corporació de Salut del Maresme i la Selva

Signatura

Calella, de de 20

En relació a les seves dades personals, pot exercir el dret d'accés, rectificació, supressió, limitació de tractament, portabilitat i oposició en el marc reconegut per la LOPD, enviant una sol·licitud a ***protecciodades@salutms.cat****. Igualment pot contactar amb el nostre Delegat de Protecció de Dades*

ACORD DE COL·LABORACIÓ AMB LA FUNDACIÓ PRIVADA DE SALUT DEL MARESME I LA SELVA - AVAH

Calella, a de de 202

REUNITS:

El sr. JOSEP PUIG LÓPEZ, com a PRESIDENT i en representació de l'entitat sense afany de lucre FUNDACIÓ PRIVADA DE SALUT DEL MARESME I LA SELVA - AVAH, domiciliada a CALELLA, carrer St. Jaume 209-217, i enregistrada amb el número 3454 en el Registre de Fundacions de la Generalitat de Catalunya,

I el Sr/a. nascut/da el de de, amb DNI:, amb domicili al carrer, , CP: i telèfon de contacte i e-mail, en nom propi i el seu dret,

MANIFIESTEN:

Que el/la sr/a està interessat/da en participar com a persona voluntària de la Fundació Privada de Salut del Maresme i la Selva - AVAH, pel que,

ACORDEN:

PRIMER: Que la persona voluntària es compromet lliurement i de manera altruista i solidària a realitzar les activitats compreses dins els programes de l'AVAH.

SEGON: Que les activitats i serveis que poden efectuar-se són totalment voluntaris i sense cap tipus de contraprestació per part de la persona voluntària, quedant exclosa la legislació laboral a tots els seus efectes.

TERCER: Que d'acord amb l'article 8 de la Llei del Voluntariat i Foment de l'Associacionisme 25/2015 de 30 de juliol, el voluntari té els següents drets:

a) Rebre la informació, formació, orientació i suport necessaris per poder realitzar les funcions que se li assignen
b) Ser tractat sense cap tipus de discriminació, respectant la seva llibertat, intimitat i creences.

c) Rebre cobertura d'una assegurança de responsabilitat civil de la Federació Catalana del Voluntariat Social a traves de la Fundació -AVAH
d) Disposar d'una acreditació identificativa de la seva condició de persona voluntària.
e) Realitzar la seva activitat amb les degudes condicions de seguretat i higiene.
f) Obtenir el respecte i reconeixement pel valor social de la seva contribució.
g) Participar en l'execució i avaluació de l'activitat.

QUART: Que en conformitat amb l'article 9 de la Llei del Voluntariat i Foment de l'Associacionisme 25/2015 de 30 de juliol, el voluntari està obligat a:

a) Complir els compromisos adquirits com a VOLUNTARI de l'AVAH.
b) Guardar confidencialitat de la informació rebuda i coneguda en el desenvolupament de la seva activitat voluntària. Aquest secret s'haurà de mantenir un cop finalitzada la relació amb la nostra entitat.
c) Rebutjar qualsevol tipus de contraprestació material que puguin rebre del mateix beneficiari o d'altres persones relacionades amb la seva acció.
d) Respectar els drets dels beneficiaris de la seva activitat voluntària.
e) Actuar de forma diligent i solidària.
f) Participar en les tasques formatives previstes per l'AVAH per tal de mantenir la qualitat dels serveis que es prestin.
g) Seguir las instruccions adequades als fins que s'imparteixin en l'exercici de les activitats encomanades.
h) Utilitzar degudament l'acreditació i els distintius de la organització.
i) Respectar i cuidar els recursos materials que posi a la seva disposició tant l'AVAH com del programa específic on desenvolupi el voluntariat.

CINQUÈ: Que l'AVAH es compromet a complir amb el que disposa de legislació vigent del voluntariat, garantint, entre altres deures:

- El compliment dels compromisos adquirits amb el voluntari
- La dotació a la persona voluntària dels mitjans necessaris per poder dur a terme el seu servei, així com per cobrir les despeses ocasionades del mateix.
- Proporcionar a la persona voluntària la formació necessària pel correcte desenvolupament de l'activitat.
- Aportar a la persona voluntària un certificat que acrediti els serveis prestats, sempre que ho sol·liciti.

SISÈ: Que la persona voluntària, accepta i es compromet a realitzar les activitats amb una dedicació mínima de 2h a la setmana.

Que l'horari en el que es realitzarà l'activitat s'acordarà conjuntament entre la persona voluntària i la coordinadora de voluntariat del programa específic, segons la necessitat i la disponibilitat.

S'acorda per les dues parts dia de la setmana i horari senyalitzat a continuació:

Dies	HORARI	N. hores	ACTIVITAT	
DILLUNS			Suport i acompanyament emocional*	
DIMARTS			Animació i lleure*	
DIMECRES			Sortides externes*	
DIJOUS			Suport en gestions/ encàrrecs*	
DIVENDRES			Suport al cuidador principal*	

**En cap cas l'activitat substituirà els llocs de treball estables per a la prestació de serveis*

La persona voluntària es compromet a col·laborar en el següent programa:

x	Voluntariat Hospitalari sociosanitari*
	Encenall
	Els SOMriures (Programa de pallassos hospital) dc tarda

** L'Hospital Comarcal Sant Jaume, centre propi de la CORPORACIÓ DE SALUT DEL MARESME I LA SELVA, té conveni amb LA FUNDACIÓ PRIVADA DE SALUT DEL MARESME I LA SELVA – AVAH per dur a terme el programa de Voluntariat Hospitalari.*

SETÈ: Que el present acord de col·laboració tindrà una durada mínima de 6 mesos des de la signatura del mateix i, a la seva finalització es renovarà automàticament per períodes successius. La finalització de l'acord per part de la persona voluntària es comunicarà a la Coordinadora del voluntariat amb la suficient antelació i amb l'expressió de la causa de la desvinculació.

VUITÈ: Que en el supòsit que l'adaptació en els programes, així com en els equips de voluntariat, no es consideri adequada, la Coordinadora podrà donar per finalitzat el present acord de col·laboració, informant a la persona interessada i justificant la seva decisió.

Un cop llegit el següent acord, el signen les parts implicades, en la data indicada a l'encapçalament.

Signatura:

Persona voluntària

Signatura: JOSEP PUIG LÓPEZ

President de la Fundació de Salut Privada del Maresme i la Selva – AVAH

FINALITZACIÓ DEL COMPROMÍS DE COL·LABORACIÓ AMB LA FUNDACIÓ PRIVADA DE SALUT DEL MARESME I LA SELVA - AVAH

Calella, a de de 202

Amb la present, es comunica que la persona voluntària , amb DNI., amb data, finalitza el compromís de col·laboració amb l'entitat per algun dels motius següents:

a) Finalització del termini concretat
b) Incompliment de qualsevol de les parts dels seus deures
c) Incompliment de la tasca o tasques acordades
d) Altres:

I per aquest motiu, la persona voluntària fa entrega de la tarja identificativa.

Signat,

Voluntari/ària President de l'AVAH

Carta d'agraïment

Calella, de de 202

Benvolguda,

Com a president de la Fundació Privada de Salut del Maresme i la Selva – AVAH, volem agrair-te la confiança que has fet en la nostra entitat i formar-ne part tot aquest temps.

Valorem sincerament la teva dedicació, la teva generositat i el teu compromís en el projecte de ***Voluntariat Hospitalari***, en que has contribuït en la millora de la qualitat de vida de les persones ingressades i en la humanització ens els centres de salut.

Tot expressant el nostre agraïment,

Una abraçada

Josep Puig
President de la Fundació Privada de Salut
del Maresme i la Selva - AVAH
Sant Jaume, 209-217 | Calella 08370
www.avah.cat

PROGRAMES DE VOLUNTARIAT SANITARI

Fundació Privada de Salut del Maresme i la Selva - AVAH

Data: 2026

CONTINGUTS

16. Introducció
17. Característiques del voluntariat hospitalari
18. Programes del projecte del Voluntariat Hospitalari
    1. Acompanyament i suport hospitalari i/o sociosanitari
    2. Encàrrecs
    3. Acompanyament a visites mèdiques
    4. Vestíbul
    5. Lletres de l'Encenall
    6. Dinamització
19. Escolta Activa

1. INTRODUCCIÓ

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.

L'any 2006 la Federació Catalana del Voluntariat Social (FCVS) edita el llibre *El Voluntariat en l'àmbit Hospitalari i Sanitari* per tal d'elaborar un codi comú amb les diferents entitats que participen en l'àmbit de la salut.

Segons s'informa en el llibre, a Catalunya hi ha més de 200 entitats que treballen en l'àmbit de la salut i que han creat els seus propis programes de voluntariat, motiu pel qual, juntament amb el Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya, es crea una comissió de treball en el que es crea el projecte de Foment i regulació del Voluntariat Hospitalari i Sociosanitari de Catalunya.

Posteriorment, al 2010 es va presentar la Carta del Voluntariat en l'àmbit de salut, en la qual ha participat el Departament de Salut i també ha gaudit de la visió de la Federació Catalana de Voluntariat Social (FCVS), 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.

L'any 2019 s'elabora la Nova Carta del Voluntariat en l'àmbit de la salut, en que el Departament de Salut, en reconeixement a la important tasca que ha anat realitzant al llarg del temps el voluntariat dins del sistema de salut i conscient de l'evolució del model de voluntariat, entén necessari revisar el seu paper i dimensió dins d'un marc de col·laboració amb les diferents institucions de l'entorn de la salut.

La Corporació de Salut del Maresme i la Selva també pren aquest projecte com a model, ja que considera que el voluntariat aporta un plus de qualitat als diferents serveis assistencials dels que disposa un centre sanitari, i es crea l'Associació de

Voluntaris i Amics de l'Hospital, per a portar a terme el programa de voluntariat, i el 2025 es transforma en Fundació privada de Salut del Maresme i la Selva -AVAH.

Les llargues estades hospitalàries, les fases de diagnòstic, les cures pal·liatives... són moments de molt impacte emocional que en moltes ocasions suposen un trencament de la vida del pacient hospitalitzat i de la seva família.

Per això és molt important tenir cura dels aspectes que vetllin per la qualitat de vida de la persona i que garanteixin el respecte a la seva dignitat com a persona.

Això implica atendre necessitats com el suport emocional, el no estar sol, el poder-se entretenir, parlar, jugar o plorar. Necessitats que difícilment poden ser cobertes pels professionals remunerats, sinó que es necessita de persones que disposin d'una dosi de solidaritat, compromís i gratuïtat com el que aporta el voluntariat. La persona voluntària pot contribuir a millorar la qualitat de vida del pacient.

I també, seguint el model del Departament de Salut que va aprovar el 2015 la Carta de Drets i deures de la ciutadania en relació amb la salut i l'atenció sanitària, en la qual es fixen uns principis i valors comuns i es dona resposta a la realitat social marcada, principalment, pel paper cada vegada més actiu de les persones en relació amb al seva salut.

Però per aconseguir això és necessari que la persona voluntària es prepari, es formi. Que aprengui quina és la manera més encertada de fer les coses, de compartir amb el malalt la seva vida, una vida que durant un temps està marcada per la desestructuració de l'entorn i la fragilitat del cos.

La missió que volem aconseguir amb l'acció voluntària és que la persona ingressada es pugui sentir cuidada, estimada i valorada. Volem contribuir a millorar l'assistència integral i la qualitat de vida de la persona, i fer de vincle amb la societat per evitar que la persona quedi aïllada.

2. CARACTERÍSTIQUES DEL VOLUNTARIAT HOSPITALARI

Quan una persona pateix un ingrés hospitalari, cal destacar que esdevenen un seguit de factors estressants i que cal tenir en compte, per tal de protegir al pacient i afavorir al màxim la seva qualitat de vida.

Aquests factors són: trencament de la situació vital, modificacions en els rols familiars, pèrdues i canvis emocionals. Per altra banda, altres factors que també

condicionaran la seva gestió, són les característiques bàsiques d'una determinada malaltia, l'estat emocional previ, l'estat físic i la situació sociofamiliar.

És per aquesta raó que els objectius principals del voluntariat hospitalari són:

- Contribuir en que l'estada del pacient sigui més agradable
- Potenciar les capacitats del pacient (emocional, físiques i intel·lectuals)
- Col·laborar en la humanització de l'assistència sanitària
- Ser un factor terapèutic en el procés d'institucionalització

3. PROGRAMES DEL PROJECTE DEL VOLUNTARIAT HOSPITALARI

Dins del voluntariat hospitalari actualment tenim diferents programes:

1. Voluntariat d'acompanyament i suport hospitalari/sociosanitari

El voluntariat d'Acompanyament Hospitalari desenvolupa la seva acció en els diferents serveis de l'Hospital Sant Jaume de Calella i l'Hospital Comarcal de Blanes, sempre prioritzant:

- Unitat sociosanitària:
  - Llarga Estada
  - Convalescència
  - Unitat de cures pal·liatives
- Hospitalització d'aguts
- UCIES
- CCEE

L'Objectiu d'aquest programa és la millora de la qualitat de vida de les persones que estan ingressades a l'Hospital, ja que en ocasions son llargues estades.

Com es deriven els casos?

A les plantes d'estada intermèdia, l'acompanyament es fa a tots els pacients que estan ingressats a la planta. La persona voluntària primer es dirigirà al personal de

planta per preguntar com estan els pacients, a qui s'ha de prioritzar i a qui no es pot visitar.

A les plantes d'aguts, només es farà acompanyament a les persones que ens indiquin el personal de planta. En aquests casos, la persona voluntària anotarà al llistat el número d'habitació i nom perquè les altres persones voluntàries puguin fer l'acompanyament.

També pot venir petició d'acompanyament si prèvia valoració de la Treballadora Social de la planta, o dels professionals que atenen als pacients detecten una situació de vulnerabilitat, solitud, no tenir xarxa familiar i/o social, faran petició expressa de que es prioritzi el pacient. En aquests casos es farà extensiu a totes les persones voluntàries que passen per la planta.

Tasques que realitzaran les persones voluntàries:

Les persones voluntàries, en tots els cassos d'acompanyament, ja siguin derivats per algun professional com no, realitzaran les tasques següents:

- Acompanyament
- Suport emocional
- Escolta
- Companyia
- Entreteniment
- Conversa
- Joc
- Passejar
- Lectura
- ...

Les activitats seran personalitzades segons les necessitats, gustos, preferències, dels pacients, i adequades al seu nivell de comprensió.

Què NO farem?

- Fer judici de valors
- Donar consells
- Donar esperances de cura/millora
- Preguntar per la salut del pacient
- Preguntar per la família del pacient

- Acompanyar al pacient al wc
- Donar de menjar i/o beure al pacient
- Fer canvi posturals
- Explicar/donar dades personals
- Establir un vincle més enllà de l'estrictament necessari
- Intercanviar dades personals

Passos a seguir:

1. Picar a la porta i preguntar si podem entrar
2. Presentar-nos i/o recordar el nostre nom.
3. Explicar què venim a fer
4. Assegurar-nos que volen la nostra companyia
5. Fer escolta activa

Proposta de preguntes per saber l'estat cognitiu de la persona ingressada:

Aquest protocol inicial d'entrevista està pensat per ajudar a introduir a la persona voluntària en els primers moments que acompanya a persones hospitalitzades. Està estructurat de manera natura, amb preguntes obertes i respectuoses per facilitar la conversa i detectar necessitats emocionals, orientació i benestar general.

Acollida i presentació: *(objectiu és generar confiança i confort)*

- Hola, bon dia/tarda. Em dic _____ i soc voluntari/a de la Fundació. Et ve de gust que t'acompanyi una estona?
- Com prefereixes que t'anomeni?

Estat Emocional: *(objectiu és explorar com se sent la persona). S'ha d'observar el to de veu, expressió facial, nivell d'energia.*

- Com et trobes avui?
- Com estàs portant aquests dies a l'hospital?
- Hi ha alguna cosa que et preocupi especialment ara mateix?
- Tens moments en què et sents més tranquil/a o més angoixat/da?

Orientació: *(temps, espai, situació): (objectiu és detectar si la persona està orientada). NO corregir de manera brusca; acompanyar amb suavitat si hi ha desorientació.*

- Saps quin dia és avui o aproximadament en quin moment de la setmana estem?
- Saps on et trobes ara mateix?
- Recordes per què estàs a l'hospital?
- Quan de temps diries que fa que ets aquí?

Necessitats bàsiques i confort: *(objectiu és identificar necessitats immediates)*

- Et trobes còmode? Necessites canviar de postura, aigua, o alguna cosa pràctica? (sempre derivar a infermeria si té alguna petició)
- Hi ha alguna cosa que t'estigui molestant ara mateix?
- Has pogut descansar bé?

Suport social i relacional: *(objectiu és conèixer la xarxa de suport)*

- Hi ha algú amb qui t'agradaria contactar?
- Et sents acompanyat/da en aquests dies?

Preferències i activitats: *(objectiu és detectar interessos per millorar l'acompanyament)*

- Què t'agrada fer habitualment?
- Et vindria de gust parlar, llegir, escoltar música o simplement estar en sileci?
- Hi ha algun tema del qual t'agradaria parlar?

Tancament: *(objectiu és tancar amb respecte i disponibilitat)*

- Gràcies per compartir aquest temps amb mi
- Vols que torni un altre dia?
- Hi ha alguna cosa més en què et pugui ajudar ara mateix?

<u>Tenir en compte</u>

- ✓ Abans d'entrar a l'habitació del pacient, dirigir-se al professional que porta el malalt per conèixer la situació actual de salut
- ✓ Si mentre es realitza el servei coincideix amb una visita mèdica, cura o exploració, s'haurà de sortir de l'habitació.
- ✓ Davant de qualsevol necessitat del pacient s'ha de comunicar a infermeria.
- ✓ Respectar les mesures de seguretat
- ✓ Tractar al pacient de manera respectuosa.
- ✓ Comunicar a la coordinadora de qualsevol incidència.

Habilitats necessàries

- ✓ Empatia
- ✓ Habilitats Comunicatives
- ✓ Presència
- ✓ Capacitat d'escolta activa
- ✓ Capacitats de posar límits
- ✓ Gestió emocional
- ✓ Actitud responsable

2. Encàrrecs

2.1. Encàrrecs per a persones ingressades a l'hospital o al sociosanitari

Els Encàrrecs sobretot es fan a les unitats de llarga estada o UMEP en que el pacient pot estar ingressat durant un període de temps llarg.

Anomenem encàrrecs quan aquestes persones necessiten fer una gestió fora del recinte hospitalari, o necessiten algun producte de primera necessitat.

L'objectiu és poder donar suport als pacients per tenir accés i/o adquirir productes de primera necessitat, o poder realitzar gestions imprescindibles.

Beneficiaris: persones sense família ni xarxa social, o a aquelles persones que la família no pot atendre'ls de manera més continuada.

Circuit: La Treballadora Social de la planta o el personal que atén al pacient, quan hagin detectat una necessitat ja sigui per fer un tràmit o realitzar una compra de primera necessitat i la persona no té xarxa familiar ni social, fa la demanda a la Coordinadora del servei de Voluntariat.

Un cop rebuda la petició, la coordinadora busca a la persona voluntària que pugui fer l'encàrrec, ja sigui per l'especificitat de l'encàrrec, per la franja horària o bé per disponibilitat de la persona voluntària, i li traspassa tota la informació necessària per realitzar l'encàrrec.

Es pacta el dia i l'hora de sortida, perquè totes les parts estiguin assabentades (pacient, persona voluntària, personal d'infermeria). En cas que el pacient pugui sortir a fer l'encàrrec, abans de sortir, sempre es farà signar el permís de sortides.

No es farà encàrrecs que no passin per aquest circuit. Si la persona ingressada fa una petició d'encàrrec directament a la persona voluntària, aquesta li haurà d'informar del circuit que ha de seguir. En cap cas farà l'encàrrec.

Tasques: el voluntari farà l'acompanyament de la persona perquè aquesta pugui fer la compra o gestió, o bé, amb prèvia autorització, la mateixa persona voluntària fa la gestió.

Què NO es podrà fer?

- Rebre compensació econòmica
- Fer encàrrecs que no s'han sol·licitat pel circuit

Habilitats necessàries

- ✓ Responsabilitat
- ✓ Compromís
- ✓ Capacitat d'entendre i executar indicacions
- ✓ Empatia
- ✓ Habilitat comunicativa
- ✓ Tècnica de maneig de cadira de rodes

2.2. Encàrrecs per a persones en el domicili

Quan les persones se'ls dona l'alta hospitalària i tornen a domicili, molts cops encara no estan prou fortes per continuar la vida que portaven fins l'ingrés, o en alguns casos la seva salut i per tant la seva autonomia han minvat. A vegades és necessari el suport d'una tercera persona per poder fer tasques tan bàsiques com fer la compra. Hem de tenir en compte que hi ha persones que estan soles i no tenen xarxa familiar ni social.

L'**objectiu**: és fer la compra, o recollir la compra i/o productes bàsics que la persona necessita i portar-li a casa. També entrarien les receptes i/o anar a la farmàcia.

Qui deriva: Prèvia **valoració** de la **Treballadora Social del CAP** de referència.

Periodicitat: el servei es farà com a molt 1 cop per setmana i per un període màxim de 6 mesos.

Tasques:

- ✓ Compres de productes de primera necessitat (aliments i/o farmàcia)
- ✓ Recollir aliments del banc d'aliments
- ✓

Passos a seguir en el cas de recollir aliments:

1. Trucar a la persona per acordar el dia que s'ha de recollir els aliments.
2. Demanar a la persona els productes que necessita
3. Recollir la tarja de derivació al banc d'aliments a casa del pacient (la primera vegada).
4. Fer signar al pacient el full d'autorització per portar-li els aliments a domicili.
5. Recollir els aliments al banc d'aliments.
6. Portar-los a casa del pacient.
7. Si ha signat l'autorització, es podrà ajudar al pacient a entrar els aliments a dins del domicili.

Passos a seguir en cas de compra a la farmàcia i/o botiga aliments:

1. Fer signar a la persona el full d'autorització de la compra.
2. Acordar la llista de la compra o tenir la recepta electrònica.
3. Fer foto als diners que us dona el pacient per fer la compra.
4. Quan es porti la compra a casa del pacient, fer foto a la factura i al canvi i fer signar document conforme està tot correcte.

Què NO es podrà fer?:

- ➢ Entrar al domicili de la persona assignada.
- ➢ Establir un vincle i repetir els encàrrecs sense fer-se la demanda prèvia.
- ➢ Intercanviar dades personals.
- ➢ Rebre donatius, recompenses.
- ➢ Fer encàrrecs que no s'han sol·licitat.

Habilitat necessàries

- ✓ Empatia
- ✓ Compacitat d'entendre i executar indicacions
- ✓ Capacitat de resoldre imprevistos
- ✓ Compromís

3. Acompanyament a visites mèdiques i/o proves

L'objectiu d'aquest programa és que les persones soles i que tinguin dificultats de mobilitat i de comprensió arribin a les consultes, proves,.. i tingui el suport d'algú. Això fa que les persones vulnerables es sentin acompanyades.

Qui deriva?

La Treballadora Social dels CAPs sobretot, però també les dels SocioSanitaris, detecten quan hi ha un pacient té programada una visita mèdica i/o una prova i no tenen a ningú que els pugui acompanyar, es posen en contacte amb la Coordinadora del Voluntariat per fer la petició d'una persona voluntària per fer l'acompanyament.
Hem de confiar amb el criteri de la tècnica que ha valorat l'acompanyament, ja que en alguna ocasió per haver-hi familiars, però s'ha considerat la necessitat de que l'acompanyament el faci una persona voluntària.

Què farem?

1. Esperar al pacient al recinte sanitari, ja sigui Hospital o CAP amb la bata posada i l'acreditació.
2. Presentar-nos i explicar la tasca que farem.
3. Acompanyar al pacient a la sala d'espera.
4. No entrarem a la consulta.
5. Acompanyar al pacient a demanar una altra cita, o altres proves que s'hagi de fer.
6. Esperar amb el pacient fins que el vinguin a buscar.

Què NO farem:

- Cap tasca pròpia del personal sanitari (ajudar a desvestir /vestir al pacient)
- Entrar a la consulta/proves. NOMÉS en cas que ens ho hagi sol·licitat prèviament el professional referent o bé la mateixa persona per sentir-se més segura a dins de la consulta.
- No intervindrem dins de la consulta.

Habilitats necessàries

- ✓ Empatia
- ✓ Habilitats comunicatives

- ✓ Paciència
- ✓ Resolució d'imprevistos

4. Vestíbul

L'objectiu és atendre a les persones que venen, ajudant-los en les indicacions i fins i tot poder-los acompanyar al lloc de destí. És una manera més amable d'accedir a l'Hospital sense haver de fer cues, ni estressar-se per no saber a on es va.

Coses que farem?

- ✓ Atendre a tothom que ens demani ajut.
- ✓ Preguntar a les persones que entren si necessiten que els ajudem.
- ✓ Explicar com funciona les màquines de gestor de cues.
- ✓ Donar les indicacions necessàries perquè arribin a la sala d'espera que els toca, i si cal acompanyar-les
- ✓ Explicar la dinàmica del torn amb les pantalles de TV.
- ✓ Aclarir qualsevol dubte.
- ✓ Donar informació general de l'hospital (passadissos, wc, CCEE, plantes,...).
- ✓ Derivar a informació si no sabem les respostes.
- ✓ Oferir una cadira de rodes si els pacients tenen dificultats de mobilitat.
- ✓ Observar les possibles necessitats que puguin tenir les persones.
- ✓ Assegurar-nos que les persones grans, vulnerables,.. soles que estiguin al vestíbul estiguin bé.

L'atenció la farem de manera amable i assertiva per poder donar un bon servei a la gent que entra a l'hospital.

Què NO farem:

- ➢ Desatendre el gestor de cues quan hi ha molta gent
- ➢ Si hi ha algun pacient amb actitud agressiva no és la nostra feina intentar rebaixar l'agressivitat. El dirigirem cap a informació, o en tot cas, demanar suport a seguretat a través dels companys d'informació.
- ➢ Donar respostes a consultes mèdiques, ni donar opinions.

Habilitats necessàries:

- ✓ Empatia
- ✓ Habilitats comunicatives
- ✓ Saber donar indicacions

- ✓ Resolució de conflictes
- ✓ Gestió d'emocions
- ✓ Contenció

5. Lletres de l'Encenall

Aquest és un projecte que el fan possible el usuaris de l'Encenall (Club Social de Salut Mental), la Unitat de nounats de l'Hospital de Calella i les persones voluntàries.

L'Objectiu és per una banda donar la benvinguda als nadons i celebrar la felicitat dels nous pares.

Què farem?

- ✓ Preguntar al personal el nom dels nadons nascuts.
- ✓ Muntar els noms amb les lletres.
- ✓ Preguntar al personal en quines habitacions es pot entrar per entregar els noms.
- ✓ Trucar a la porta i preguntar si es pot entrar.
- ✓ Presentar-nos i explicar la nostra funció.
- ✓ Explicar en què consisteixen les lletres de l'Encenall.
- ✓ Comentar que hi ha una tarja per poder escriure (agraïments, opinions,..) sobre el projecte de les Lletres.
- ✓ Escriure al fulls de registre els noms i les lletres utilitzades.
- ✓ Avisar si comença a escassejar algun material.

Què NO farem:

- ➢ Entrar a les habitacions que no tenim permís per entrar.
- ➢ Entrar a les habitacions que no ens han donat permís per entrar.

Habilitats necessàries:

- ✓ Empatia
- ✓ Habilitat comunicativa

6. Dinamització

Activitats que es fan de manera grupal, ja siguin manualitats, festes, tallers, jocs, jocs de taula, lectura....

L'objectiu és potenciar l'estimulació cognitiva, la socialització, l'entreteniment, la companyia, passar una bona estona,.. de les persones ingressades. Això repercutirà en el seu benestar i autoestima.

Què farem?

- ✓ Preguntar les aficions i les ganes dels pacients en participar en l'activitat.
- ✓ Estimular la participació dels pacients.
- ✓ Animar durant l'activitat.
- ✓ Donar suport i ajudar al pacient a realitzar l'activitat.
- ✓ Assegurar-nos que podem donar cobertura a tots els participants a l'activitat.
- ✓ Ajustar el nivell de concentració, de comprensió, d'habilitats necessàries per realitzar l'activitat amb els pacients que estem atenent.

Habilitats necessàries:

- ✓ Empatia
- ✓ Habilitats comunicatives
- ✓ Capacitat d'entendre i executar indicacions
- ✓ Saber portar cadira de rodes

4. ESCOLTA ACTIVA

L'escolta activa sempre l'haurem de posar en pràctica quan fem qualsevol tipus d'acompanyament. És la millor manera d'atendre un pacient, i per tant, és el nostre distintiu de qualitat per fer la tasca de voluntariat. Perquè sabem que:

- Si sabem escoltar, els altres sentiran la **confiança** necessària per ser sincers amb nosaltres.
- La persona **se sent valorada** i és la manera de posar en pràctica la motivació.
- Escoltar té efectes **tranquil·litzants** i facilita **eliminar tensions**. Pot reduir episodis estressants.
- Fomenta una **bona relació** i el respecte cap a altres persones.

Les actituds que afavoreixen una bona escolta activa:

- **Ser conscient** de l'altre
- Mantenir una **posició corporal** oberta al diàleg. Mostrant que ens interessa el que ens diuen
- Mantenir el **contacte visual**
- Observar el **llenguatge corporal** de l'altre
- Escoltar **sense** interrompre (amb somriure sincer, assentiment,...)
- Tenir **empatia**, comprendre els sentiments de qui ens parlar (parafrasejar ajuda a clarificar)
- Entendre el punt de vista, **acceptar** les seves opinions
- Detectar les paraules i les idees **clau**
- **Eliminar** obstacles que frenen la comunicació (crítiques, desqualificacions, prejudicis, estereotips,..)
- Respectar **l'espai vital** que l'altra persona vol mantenir

Consells per ser un oient actiu:

1. ***Mirar a l'orador i manté el contacte visual:***
   Quan parlem ens mirem als ulls. Mira'ls, encara que no et mirin a tu. Parlar amb algú mentre et distreus amb altres coses com mirar la pantalla del mòbil, és faltar el respecte al teu interlocutor.

2. ***Estar atent i relaxat:***
   La comunicació no verbal és molt poderosa. Presta tota la teva atenció a l'orador i reconeix el missatge.
   Per estar atent:
   - Mantenir contacte visual amb el parlant
   - Dirigeix-te cap al parlant
   - Presta atenció al que es diu
   -

3. ***Deixa de banda els pensaments que distreuen:***
   Protegeix-te de les distraccions, com soroll,... no et centris en l'accent o els gestos del parlant, perquè això distreu. No et distreguis amb els teus pensaments, sentiments o prejudicis.

4. ***Mantingues una ment oberta:***

   Escolta sense jutjar, ni criticant mentalment les coses que et diu. Escolta sense arribar a conclusions i no interrompis per acabar les oracions. Recorda que el parlant està utilitzant el llenguatge per representar els pensaments i sentiment dins del seu cervell. No saps quin són aquests pensament ni sentiments, i l'única forma de descobrir-ho és escoltant.

5. ***No interrompis ni tallis el que diu el parlant:***

   Quan es talla, s'interromp i s'envia el missatge:

   - Soc més important que tu (el meu missatge és més important que el teu)
   - El que he de dir és més interessant
   - No m'importa el que pensis
   - No tinc temps per a la teva opinió

   Tots pensem i parlem a diferents ritmes. He de respectar el ritme del parlant

6. ***Fer preguntes per aclarir el què et diuen:***

   Quan no entens alguna cosa, has de demanar al parlant que t'ho expliqui. Però enlloc d'interrompre, espera fins que l'orador faci una pausa.

   Exemple: no he estès quan has dit:....

   M'ha semblat entendre quan deies..... et referies a....

   Després pots resumir el que t'acaba de dir per assegurar-te que ho has comprès bé i que el teu interlocutor vegi que estàs atenent al que diu.

   Exemple: Aleshores, si ho he entès bé, ha anar així,...