

VOLUNTARIADO EN UN HOSPITAL



Voluntariado

LEY ESTATAL DEL VOLUNTARIADO

- En el año 1996 aparece la **Ley Estatal** del voluntariado del 15 de Enero en la que se establece el **concepto de voluntariado** así como sus **derechos y deberes**.



OBJETO DE LA LEY DEL VOLUNTARIADO

- La **ley 6/1996 del voluntariado** tiene por objeto **promover y facilitar** la participación solidaria de los ciudadanos, en actuaciones de voluntariado, en el seno de **organizaciones sin ánimo de lucro** publicas o privadas.



CONCEPTO DEL VOLUNTARIADO

Se entiende por voluntariado el **conjunto de actividades de interés general**, desarrolladas por personas físicas, siempre que las mismas no se realicen en virtud de una **relación funcionarial, mercantil, o cualquier otra retribuida** y que reúna los siguientes requisitos.

REQUISITOS DEL VOLUNTARIADO

- ❖ Que tengan carácter **altruista y solidario**.

ALTRUISTA: Dicha acción no es interesada ni en términos económicos, ni por búsqueda de poder o reconocimiento social.

SOLIDARIA: La persona actúa porque alguien la necesita.



REQUISITOS DEL VOLUNTARIADO

- ❖ Que su realización sea **libre**, sin que tengan su causa en una obligación personal o deber jurídico.
- ❖ Que se lleve a cabo **sin contraprestación económica**.
- ❖ Que se desarrolle a través de **organizaciones privadas o públicas** y con arreglo a **programas o proyectos concretos**.



ACTIVIDADES DE INTERES GENERAL

- Actividades asistenciales, de servicios sociales, cívicas, educativas, culturales, científicas, deportivas, sanitarias, de cooperación al desarrollo, de defensa del medio ambiente, de defensa de la economía o de la investigación, de desarrollo de la vida asociativa, de promoción del voluntariado....



ACTIVIDADES DE INTERERES GENERAL

EJEMPLOS

- Distribución de ropa, alimentos..
- Realizar, apoyar actividades de ocio, tiempo libre...
- Campamentos.
- Comedores sociales
- Acompañar en gestiones de compra, consultas
- Ayudar en movilizaciones, desplazamientos...
- Escribir cartas, leer libros...



DERECHOS DEL VOLUNTARIADO

1. Recibir con carácter inicial y permanente **información y formación** para el desarrollo de sus actividades.
2. Ser tratados **sin discriminación** respetando su libertad.
3. Participar activamente en la organización colaborando en la **elaboración y ejecución de programas**.
4. Ser **asegurados contra el riesgo de accidentes** derivados de la acción voluntaria

DERECHOS DEL VOLUNTARIADO

5. Ser **reembolsados por los gastos** realizados en el desempeño de sus actividades.
6. Disponer de una **acreditación identificativa** de su condición de voluntario
7. Realizar su actividad en las debidas **condiciones de seguridad y de higiene.**
8. Obtener el **respeto y conocimiento** por el valor social de su contribución.

DEBERES DEL VOLUNTARIADO

- Cumplir los **compromisos adquiridos** respetando los fines y la normativa de las mismas.
- Guardar la **confidencialidad de la información** recibida y conocida en el desarrollo de la actividad voluntaria.
- Rechazar cualquier **contraprestación material** que pudiera recibir bien del beneficiario u otras personas
- Respetar los **derechos de los beneficiarios.**
- Actuar de forma **diligente y solidaria.**

DEBERES DEL VOLUNTARIADO

- Participar en las **tareas formativas** previstas por la organización.
- Seguir las **instrucciones adecuadas** a los fines.
- Utilizar debidamente **la acreditación y distintivos** de la organización.
- Respetar y cuidar los **recursos materiales** que se pongan a su disposición.

PERFIL DEL VOLUNTARIO

CARACTERISTICAS GENERALES

- ❖ Mayor de **18 años**
- ❖ Con **tiempo libre**
- ❖ Que llegue **libremente** y por propia elección
- ❖ Compromiso **continuado**
- ❖ **Discreción**
- ❖ **Estabilidad** emocional y personal
- ❖ Capacidad de **integración** y **trabajo en equipo**
- ❖ **Respeto** a las costumbres, ideas o valores de los otros.



PERFIL DEL VOLUNTARIO

CARACTERISTICAS ESPECIFICAS

- ❖ Capacidad de **tolerancia a la enfermedad** y el sufrimiento.
- ❖ **Baja ansiedad** ante situaciones de enfermedad.
- ❖ Actitud de **escucha y empatía**
- ❖ **Habilidades sociales.**
- ❖ **Habilidad de afrontamiento** a situaciones difíciles
- ❖ No estar en **periodo de duelo.**



PERFIL DEL VOLUNTARIO

CRITERIOS DE EXCLUSIÓN



- ❖ **Patología psiquiátrica.**
- ❖ **Duelo no resuelto.**
- ❖ **En caso de haber sufrido recientemente una enfermedad, se valorará el momento de intervención.**

ACTITUDES DEL VOLUNTARIADO

ADEMÁS DE UN PERFIL TÉCNICO Y HUMANO EL VOLUNTARIO DEBE DESARROLLAR ALGUNAS ACTITUDES

ACTITUDES DEL VOLUNTARIADO

➤ **Tacto, diplomacia y discreción** (no inmiscuirse).



➤ **No hacer ostentación** (no alardear de bienes materiales y emocionales).

➤ **Calor humano** (por el tiempo de acompañamiento).

➤ **Amabilidad, cariño y respeto.**

➤ **Capacidad de escucha** (escuchar sin juzgar).

ACTITUDES DEL VOLUNTARIADO

➤ **Paciencia y tolerancia** (no intentar que se adapten a nuestro ritmo).



➤ **Constancia y responsabilidad**, respetar el compromiso que hemos adquirido.

➤ **Perseverancia** (no desanimarse ante el primer problema).

➤ **Creatividad** (fomentar su autonomía y valía personal).

ACTITUDES DEL VOLUNTARIADO



- Conocimiento y dominio de **sus propios sentimientos** (madurez personal en situaciones difíciles).
- **Cooperación** con el resto del equipo , utilizar todos los mismos criterios.
- **Secreto profesional** (No debemos olvidar nunca que lo que escuchamos y compartimos es privado y propio de cada paciente y familia).

VOLUNTARIO

Es la persona que **libre, desinteresada y responsablemente** se integra, de acuerdo con la ley, en una organización *sin ánimo de lucro* dedicando parte de su tiempo a actividades a favor de los demás, pero siempre **respetando la libertad, valores, y capacidades** de esas personas.

NO ES VOLUNTARIADO

- ✓ **Mano de obra barata:** No va a realizar tareas profesionales sin cobrar.
- ✓ **Competencia para los profesionales:** El voluntario tiene su propio campo de actuación. Nunca va a sustituir al profesional retribuido.
- ✓ **Las actuaciones esporádicas** fuera de una organización sin ánimo de lucro

¿ QUE ES NECESARIO?

- Respetar la **dignidad y el valor** que todo ser humano tiene sin distinción.
- Apostar por la **centralidad de la persona enferma y/o necesitada** sin olvidarte del respeto hacia los profesionales y el resto de compañeros voluntarios.
- Ser capaz de superar todo tipo de **perjuicios y estereotipos** culturales, sociales, religiosos o políticos.
- Realizar no solo una tarea concreta sino **un itinerario educativo y una dinámica de trabajo en equipo**.

¿QUE ES NECESARIO?

- Conocer y respetar las **normas de organización** del centro.
- Asumir que vas a formar parte de **un equipo organizado**.
- Interés por la **formación**.
- Comprender que el voluntariado es una responsabilidad que requiere **discreción, respeto, y seriedad** en el compromiso adquirido.
- Ir desarrollando otros aspectos como la capacidad de **escucha, la empatía, el sentido de la gratuidad, el manejo de las emociones**.

ASPECTOS A DESTACAR

- **Cualquier motivación que te haya traído al voluntariado es válida:**
 - ❑ **Orientadas los demás:** La solidaridad y deseo de ayudar, participar en tareas colectivas con un objetivo común, creencias religiosas, experiencias previas....
 - ❑ **Orientadas a uno mismo:** Ocupación del tiempo libre, aprendizaje y formación personal, dar sentido a la vida.

ASPECTOS A DESTACAR



▶ Valorar tu situación emocional, comunicarte con tu coordinador de voluntariado y evitar situaciones de sobre implicación.

EL COORDINADOR DEL VOLUNTARIADO

Es el profesional responsable del departamento de voluntariado. Es la persona que tendrás como **referencia** y que te ayudará a ubicarte en el proyecto que se realiza en el centro. Actúa como **punto** entre los voluntarios y el resto de personal de la organización.



FUNCIONES DEL COORDINADOR

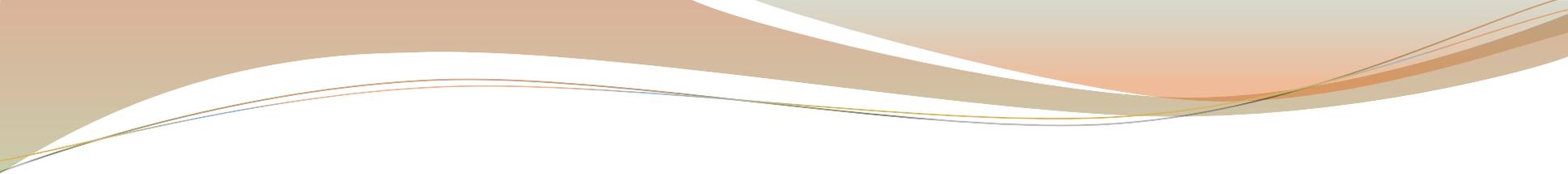
- ❖ Acoger y entrevistar a las personas que solicitan ser voluntarias.
- ❖ Orientar en la tarea adecuada teniendo en cuenta las expectativas del voluntario y las necesidades del centro.
- ❖ Acompañar a los voluntarios en su acción concreta especialmente las primeras semanas.
- ❖ Incorporar a los voluntarios en cada programa presentándoles a los miembros de la unidad.

FUNCIONES DEL COORDINADOR

- ❖ Planificar la programación anual.
- ❖ Organizar jornadas formativas.
- ❖ Informar de las actividades y hacer que fluya la comunicación.
- ❖ Gestionar todo lo referente a la documentación administrativa y burocrática.
- ❖ Realizar una memoria trimestral de la actividad.

FUNCIONES DEL COORDINADOR

- ❖ Establecer relaciones estables con otras organizaciones y con las Administraciones públicas.
- ❖ Velar por la calidad del servicio, es decir por el buen hacer, estar, saber y ser del equipo del voluntariado.
- ❖ Detectar junto con el personal de las Unidades Asistenciales las necesidades del voluntariado.



**VIDEO DEL
VOLUNTARIADO DE SAN
JUAN DE DIOS**



FORMACIÓN

NO PODEMOS
PRESENTARNOS ANTE EL
OTRO UNICAMENTE CON
LA BUENA VOLUNTAD

PODEMOS SER BUENAS
PERSONAS PERO NO
BUENOS VOLUNTARIOS

FORMACIÓN

PORQUÉ NOS FORMAMOS

- ❑ Para ser buen voluntario hay que estar dispuestos a formarnos y ser parte de un equipo que realice una **labor organizada y de calidad**.
- ❑ La formación pretende que nos situemos de una manera **crítica, consciente, creativa**, ante uno mismo y ante la sociedad, ante las situaciones de injusticia y desigualdad. El voluntariado responde en lo concreto y no en lo abstracto. Se puede comenzar por nuestro entorno más cercano.
- ❑ **Aprender a saber estar, saber acompañar, saber escuchar**, a manejarte desde la inactividad, desde el simple ser y estar.

TIPOS DE FORMACIÓN

- ✓ **Formación básica** que reciben todos los voluntarios independiente del centro.
- ✓ **Formación específica**, formación dada para situarte en el proyecto concreto de este hospital.
- ✓ **A nivel formal** (cursos formativos, seminarios...)
- ✓ **A nivel no formal** (encuentros, mesas redondas....)

PROCESO FORMATIVO



- En la primera etapa como voluntario recibes la **formación básica**.
- La incorporación es el **periodo de adaptación** en el que vas conociendo el funcionamiento del Hospital aprendiendo a desarrollar tus funciones y también te vas a dar margen para saber si te sientes ubicado y a gusto.

PROCESO FORMATIVO

- Durante los primeros momentos irás acompañado por otro **voluntario con experiencia**.
- Al principio del curso que generalmente es de septiembre a junio te informarán de todas las **actividades formativas** que se van a llevar a cabo.



VOLUNTARIADO EN EL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS



1. Compromiso mínimo de seis meses teniendo en cuenta la necesidad de estabilidad del voluntariado para el Centro y un tiempo mínimo de dos horas a la semana.
2. Recibirás una formación básica y a lo largo del tiempo una formación continuada de carácter transversal común a todos los voluntarios que te permitirá desarrollar destrezas y habilidades emocionales.

VOLUNTARIADO EN EL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS

3. Al menos una vez al trimestre te reunirás con todos los voluntarios del centro con el fin de conocer la labor de todos.
4. Estas reuniones permiten compartir experiencias y suponen un momento formativo de gran importancia



OBJETIVO CENTRAL DEL VOLUNTARIADO EN EL HOSPITAL



- Ofrecer un espacio afectivo de presencia, de relación sin prisas, regalando tiempo y espacio físico pero también tiempo y espacio psicológico y emocional.

PROGRAMA DE VOLUNTARIADO EN EL HOSPITAL

El servicio de voluntariado del Hospital tiene como destinatarios, principalmente, a las personas hospitalizadas que carecen de recursos familiares activos para el cuidado del paciente hospitalizado.



PROGRAMA DEL VOLUNTARIADO EN EL HOSPITAL

OBJETIVOS

- Los pacientes ingresados que carecen de soporte familiar, que viven solos, ingresan solos y fallecen solos. Ya que el paciente suele ser persona mayor, sin recursos familiares, nulos o inexistentes por diferentes motivos.
- Ser dentro del equipo de las Unidades de Hospitalización una persona vital para la recuperación del paciente, acompañando, dando soporte emocional, y pudiendo realizar junto con el equipo actividades de la vida diaria.

PROGRAMA DEL VOLUNTARIADO EN EL HOSPITAL

OBJETIVOS

- Complementar la actuación de los profesionales sanitarios realizando terapias de estimulación cognitiva con los pacientes.
- Acompañamiento a diversas consultas en otros centros.
- Participación en actividades especiales (Día de enfermo, Festividades navideñas etc.)

NUESTRA META ES PALIAR LA SOLEDAD Y SUFRIMIENTO
DE LAS PERSONAS INGRESADAS EN EL HOSPITAL Y
COLABORAR CON EL PROCESO DE MEJORA EN LA
ENFERMEDAD.



PROCESO DE ATENCIÓN DEL VOLUNTARIADO

- **Semanalmente** la coordinadora del voluntariado pasa por todas las Unidades de Hospitalización para entrevistarse con las Responsables de planta.
- La Responsable de planta es la que realiza una **evaluación del grupo familiar** del paciente para detectar necesidades y ponerlo en conocimiento de la coordinadora.
- La coordinadora elabora un **listado de pacientes** y qué necesidades hay que cubrir y distribuye el trabajo entre los voluntarios según horarios , perfiles, etc.

PROCESO DE ATENCIÓN DEL VOLUNTARIADO

- Cuando acuden a planta los voluntarios se tienen que **presentar al personal de la Unidad** e informar que actividad van a realizar.
- Posteriormente **comunicarán** a su coordinadora las **incidencias** surgidas en la actividad que han realizado
- La coordinadora se entrevista de nuevo con las Responsables de planta para puesta en común de los **resultados de esa actividad**, trabajando así en equipo y **detectando cambios** que pudieran surgir.

ACTIVIDADES MÁS HABITUALES

- ❑ **Acompañamiento y soporte emocional:** Ofrecer compañía individualizada, principalmente a aquellos que están solos o familiares que se encuentran sobrecargados.
- ❑ **Compañía y escucha.**
- ❑ **Respeto a los silencios.**
- ❑ **Descargas de familiares con suplencias puntuales.**
- ❑ **Soporte emocional a la familia.**



ACTIVIDADES MÁS HABITUALES

- ❑ **Refuerzo del vínculo** entre el enfermo y la familia.
- ❑ **Paseos** en el recinto Hospitalario.
- ❑ **Apoyo** en la higiene y nutrición.
- ❑ **Realización de gestiones externas** bajo la supervisión del coordinador y a petición del profesional correspondiente (consultas externas).
- ❑ **Potenciación y realización de actividades lúdicas** para fomentar el ocio.



ACTIVIDADES MÁS HABITUALES

- ❑ **Juegos de mesa:** cartas, parchís....
- ❑ Servicio de **lectura.**
- ❑ Actividades extra en **fiestas:** San Juan de Dios, día del voluntariado, Navidad, día del enfermo.....
- ❑ Apoyo a profesionales en **rehabilitación y terapia ocupacional**
- ❑ **Fomentar la autonomía del paciente y su valía personal**



CRITERIOS GENERALES

HACER EL BIEN

HACIÉNDOLO BIEN



CRITERIOS GENERALES

- ❑ Hay que ser conscientes de que vas a acompañar a personas que sufren y viven en una **situación de fragilidad** y que necesitan ser tratadas con la dignidad que se merecen.
- ❑ Besos y muestras de cariño son importantes pero manteniendo una **distancia prudencial**
- ❑ Potenciar la autonomía del usuario **evitando una actitud paternalista.**
- ❑ Procurar **no dar datos personales** porque podemos crear unas expectativas muy complicadas de reajustar.



CRITERIOS GENERALES

- ❑ Decidir donde poner **los límites** en cuanto a **tu vida personal** y recordar que el centro es el otro.
- ❑ Todos **los voluntarios somos de todos**. Hay usuarios que pueden exigirnos exclusividad.
- ❑ Todas **las personas tienen derecho a la intimidad** y hay que **respetarlo**. **NO** preguntes por su enfermedad, ni por situaciones personales o familiares, deja que ellos mismos se vayan abriendo.
- ❑ **Escucha**, no minimices el sufrimiento, cuidado con las frases , eso no es nada, te vas a curar.....



CRITERIOS GENERALES

- ❑ Hay **que decir NO** y poner límites en determinadas circunstancias. **NO** siempre se puede ni se debe satisfacer todas las demandas.
- ❑ Hay personas que por su enfermedad no pueden o quieren comunicarse, **RESPÉTALO**.
- ❑ Se consciente de tu disponibilidad, **no prometas cosas que no puedes cumplir**(Visitas a domicilio, etc)
- ❑ Comunicar los **cambios que detectas** en los usuarios que acompañas y ponerlo en conocimiento de tu coordinadora.



CRITERIOS GENERALES

- ❑ El voluntario está integrado y es **conocido por todos los trabajadores del Centro.**
- ❑ Trabajar en **coordinación con el personal del centro**, si detectas cualquier necesidad, avisarlas.
- ❑ **NO** comprometerse a realizar actividades de **forma individual.**
- ❑ Protégete ante las infecciones y **utiliza los medios de protección.**



CRITERIOS ESPECÍFICOS



- Respetar **las indicaciones** de cada Centro .
- El voluntario tiene derecho a recibir **un carnet** que le acredite como tal, así como el deber de llevarlo cuando esté realizando alguna actividad.
- La **bata**
- El **control de entrada y salida** del Centro

CRITERIOS ESPECÍFICOS

DEPARTAMENTO DE VOLUNTARIADO:

1. **Llamar** al Centro si no puedes acudir
2. Comunicar al Coordinador **cualquier incidencia**, duda, etc.... antes de intervenir
3. Avisa si se produce cualquier **cambio en tus datos personales**
4. **Comunica la realización de cualquier curso** de Voluntariado en el que vayas a participar.
5. No te comprometas a realizar **otra actividad que no sea la asignada** sin contar con el coordinador.



CRITERIOS ESPECÍFICOS

EN LA UNIDAD DE HOSPITALIZACIÓN



6. **En ningún caso aceptar dinero ni dárselo a nadie aunque la petición parezca muy justificada.**
7. **No aceptar regalos ni hacerlos, regalar a uno y a otro no, puede crear agravios comparativos.**
8. **No comprar nada, ni sacar dinero de la cuenta de ningún usuario aunque te lo pida.**
9. **Guardar confidencialidad y respetar la intimidad del paciente.**

PAUTAS PARA EL ACOMPañAMIENTO.

EL DOLOR AISLA AL ENFERMO. LA VIDA SIGUE SU CURSO, PERO ÉL YA NO PARTICIPA. NO PUEDE SEGUIR ESE RITMO Y TODO SE VUELVE MUY LEJANO.

PAUTAS PARA EL ACOMPañAMIENTO.

- **Tomate tu tiempo**, no hace falta que sea mucho pero si de calidad
- **Siéntate a su lado**, con tranquilidad y naturalidad.
- **Actúa con normalidad**, cuidado con los semblantes compasivos, no ayudan al enfermo.
- Lo importante es **dejar al paciente hablar** de lo que a él le preocupa
- Procura **no eludir el dolor que el paciente te manifiesta**, estamos ahí para apoyarle en esos momentos.



HOSPITAL GENERAL DE SAN JUAN DE DIOS
HOSPITAL GENERAL DE SAN JUAN DE DIOS

La medicina
a tu servicio

PAUTAS PARA EL ACOMPAÑAMIENTO.

- **Comunicación no verbal** (siéntate a su lado, evita su cama, puede sentirse invadido, no cruzar los brazos o piernas,)
- En ocasiones **podemos no ser bien recibidos** pero no es nada personal, compréndelo.
- Por el hecho de estar enfermo **no debemos tratarle como un niño.**
- Es **importante tu sonrisa**, el tono de voz, los **gestos de las manos**, una inclinación hacia delante manifiesta calor e interés personal.

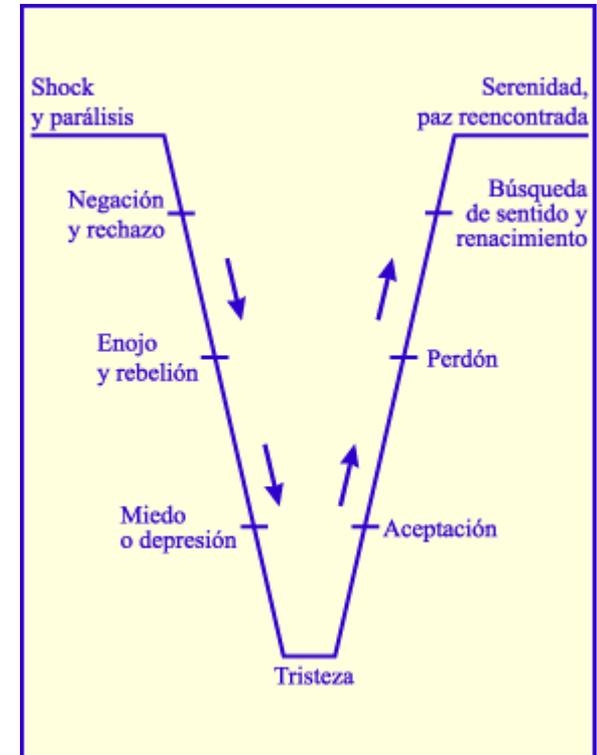


SITUACIÓN ESPECÍFICA EN LOS PACIENTES EN ESTADO TERMINAL

Hay que tener en cuenta que los pacientes en situación terminal pasan por **cinco fases**:

1. **Shock** (Necesita compañía y silencios)
2. **Negación** (No llevar la contraria y escucharle)
3. **Ira** (Paciencia)
4. **Pacto** (El paciente negocia y hay que respetarlo)
5. **Aceptación** (Disponibilidad, silencio, muestras de afecto)

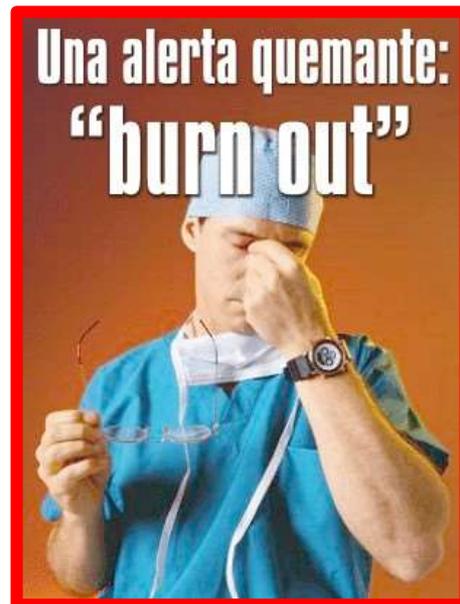
LA ESPERANZA NO SE DEBE DESTRUIR



EL CUIDADO DE LA PERSONA VOLUNTARIA

El voluntario al igual que los profesionales cuando realiza su actividad puede llegar a **quemarse**.

Un **síntoma** es cuando el trato no es el adecuado, tanto a nosotros mismos como a los pacientes y personas que les rodean.



MEDIDAS DE PROTECCIÓN

EN EL AMBITO DEL AUTOCONOCIMIENTO PERSONAL:

- Aprender a reconocer las **propias limitaciones.**
- Desarrollar unas **expectativas realistas**
- Tener un **soporte externo**, mantener amistades...
- Cultivar el **sentido del humor**



MEDIDAS DE PROTECCIÓN

EN EL AMBITO DE LA FORMACIÓN:

- **Formación continua:** El voluntario se sentirá con recursos para hacer frente a las dificultades.
- **Formación en comunicación asertiva**(Ser capaz de decir no, de pedir ayuda, de dar y recibir un cumplido)
- **Trabajo en equipo**
- **Técnicas de autocontrol emocional.**



MEDIDAS DE PROTECCIÓN

OTRAS ESTRATEGIAS:

- **Objetivos realistas** y realizables
- Realizar **tareas gratificantes** fuera del ámbito del voluntariado.
- Permitirse **emocionarse**.
- Fomentar el **sentido del humor** y agradecer lo que uno tiene.
- Saber **pedir apoyo** a los demás.
- Compartir dificultades.
- Reconocer los **éxitos de todos y los de uno mismo**
- Admitir los **límites personales**.

DOCUMENTACIÓN

La incorporación del voluntario a la organización se formaliza por escrito, mediante el correspondiente **contrato de voluntariado**, que como mínimo tendrá el siguiente contenido:

- Determinación del **carácter altruista** de la relación.
- Conjunto de **derechos y deberes** que corresponden ambas partes.
- Contenido de las **funciones, actividades, tiempo de dedicación** que se comprometen a realizar.
- Proceso de **formación que se requiere** para el cumplimiento de esas funciones.
- La **duración del compromiso** y las causas y formas de desvinculación por ambas partes.