

 RESIDÈNCIES SIGMA SALUT	RESIDENCIES SIGMASALUD	
	PARTICIPACIÓ	
	Subprograma col.laboradors socials	
Revisió:	CODI:	Full 1

2.- SUBPROGRAMA DE COL·LABORADORS SOCIALS

La conscienciació social per a desenvolupar la solidaritat i participació en l'atenció a les persones grans amb dependències és un objectiu prioritari de l'actual política social de la gent gran, que contempla la col·laboració social en les residències com a aspecte imprescindible per a evitar l'exclusió social de les persones que viuen en ella. Per aquest objectiu d'integració és fonamental desenvolupar des dels centres residencials un programa dirigit a la captació, formació i organització dels col·laboradors socials.

2.1.- Objectius

Desenvolupar la tasca de suport social a la persona gran en residència, complementària al treball dels professionals, a realitzar per les diferents tipologies de col·laboradors socials, que són:

En el nivell bàsic:

- *Comissió d'Ajuda Mútua de la Junta de resident.*
- *Familiars voluntaris de residents (Associació de Familiars)*
- *ONGs (Creu Roja, Càritas, etc.)*

En el nivell especialitzat:

- *Alumnes en pràctiques.*
- *Titulats/da professionals voluntaris.*

2.2.- Actuacions

Les actuacions d'aquest programa es desenvoluparan en les següents fases.

 RESIDÈNCIES SIGMA SALUT	RESIDENCIES SIGMASALUD	
	PARTICIPACIÓ	
	Subprograma col.laboradors socials	
Revisió:	CODI:	Full 2

A.- Captació

Grup de residents voluntaris del propi centre (Comissió d'Ajuda Mutual):

Es realitzarà principalment a través del director i/o treballador social, potenciant el sentiment d'utilitat per mitjà de l'ajuda mútua (persones amb habilitats socials i actitud solidària)

Grup de familiars voluntaris: A través d'informació verbal i reunions informatives amb el director, treballador social i Associació de familiars del centre,

ONG'S: Es dur a terme per mitjà de l'enviament d'informació escrita sobre el programa i reunions informatives amb el director i/o treballador social.

Alumnes en pràctiques: es regeix per mitjà de conveni de l'ERA amb els diferents organismes de formació (universitats, escoles).

Titulats i professionals: convenis de col·laboració fonamentalment amb l'INEM (cursos de formació, Col·legis professionals etc.).

B.- Formació

Els col·laboradors socials, a més de l'actitud solidària, han de presentar un perfil amb les característiques necessàries per a integrar-se en el programa i han de dotar-se de coneixements i habilitats per a poder desenvolupar adequadament la seva acció.

Cada grup de col·laboradors, excepte els alumnes en pràctiques amb formació específica del professional corresponent de l'Equip, rebrà una formació prèvia per a la preparació tècnica adequada. La formació comprendrà els següents temes.

- *Coneixements bàsics sobre l'envelliment i la vida en residència.*
- *Aspectes ètics i paper del voluntariat en la residència.*
- *Informació sobre el centre i atenció prestada.*
- *Formació específica en els programes d'intervenció i activitats a realitzar.*

C.- Assignació de tasques

La selecció del voluntariat ha d'estar relacionada amb les tasques a fer que estaran prèviament definides i enquadrades dins del programa. És important garantir una continuïtat en el programa pel que és necessària una detallada organització del treball i l'assumpció de compromisos de dedicació per part dels voluntaris.

 RESIDÈNCIES SIGMA SALUT	RESIDENCIES SIGMASALUD		
	PARTICIPACIÓ		
	Subprograma col.laboradors socials		
Revisió:	CODI:	Full 3	

Es distingeixen dos àrees de col·laboració social en què es defineix el treball d'aquests grups amb formació, assessorament, seguiment i supervisió del professional responsable del programa o activitat.

.- Suport Psicosocial en situacions individuals de necessitat.

- Suport al nou ingrés (principalment Comissió d'Ajuda Mútua)
- Suport afectiu en situacions de crisi(depressió, malaltia, dolc...)
- Suport al desenvolupament autònom en AVD i rutines del centre.
- Acompanyament en les sortides (compres, gestions, passejos..)

.- Suport en activitats.

- Suport en el desenvolupament de les activitats dins i fora del centre.

En el nivell especialitzat realitzaran la seva tasca sota la tutela del corresponent professional de l'Equip Interdisciplinari. S'inclouen en aquest nivell diferents professionals relacionats amb l'atenció a les persones grans que desitgen adquirir experiència laboral, així com alumnes en pràctiques: auxiliar de geriatria, ATS. Metge, psicòleg, T. Social...

 RESIDÈNCIES SIGMA SALUT	RESIDENCIES SIGMASALUD	
	PARTICIPACIÓ	
	Subprograma col.laboradors socials	
Revisió:	CODI:	Full 4

OBJECTIUS

Per crear un pla de voluntariat el primer plantejament és l'elecció entre un model propi de gestió o l'acord amb una entitat externa de voluntariat, aquesta elecció s'acostuma a fer en base a diferents criteris.

- adequació als objectius
- experiència anterior
- facilitat de captar i coordinar un equip de voluntaris
- grau d'especificitat on destinar voluntaris
- capacitat d'assumir el volum de feina que representa.

En el nostre centre els objectius de la missió de voluntariat seran els següents:

- 1) millorar la qualitat de vida de les persones ingressades i donar suport en l'impacte i efectes que té en la vida de l'afectat i llurs familiars
- 2) sensibilització a la societat sobre les dificultats associades.
- 3) prevenció i promoció de la salut
- 4) L'objectiu pel voluntari és estar compromès en el marc d'una acció conjunta per treballar a favor d'un col·lectiu.
- 5) Per part del voluntari assumir la gratuïtat, en tots els seus sentits, regalant temps, espai, afecte i companyia.
- 6) La contribució a un model de societat millor, més just i més humà i a fer-se corresponsables dels problemes i mancances de la nostra comunitat.

 RESIDÈNCIES SIGMA SALUT	RESIDENCIES SIGMASALUD	
	PARTICIPACIÓ	
	Subprograma col.laboradors socials	
Revisió:	CODI:	Full 5

Per poder assolir aquests objectius hem definit un protocol de funcionament:

DETECCIÓ I DESCRIPCIÓ DE LES NECESSITATS



BENEFICIARIS



TASQUES



PLANTEJAMENT DEL MODEL DE GESTIÓ



MÈTODE DE POSADA EN FUNCIONAMENT



CAPTACIÓ
 SELECCIÓ
 FORMACIÓ INICIAL
 FORMACIÓ PERMANENT
 INCORPORACIÓ
 INTERRELACIÓ
 COORDINACIÓ
 MOTIVACIÓ
 DRETS I DEURES
 COMPROMÍS



AVALUACIÓ

 RESIDÈNCIES SIGMA SALUT	RESIDENCIES SIGMASALUD	
	PARTICIPACIÓ	
	Subprograma col.laboradors socials	
Revisió:	CODI:	Full 6

CAPTACIÓ

Haurem de posar en funcionament els mecanismes adequats de captació de voluntariat per garantir l'assistència mínima necessària de voluntaris i el funcionament correcte del programa.

COMUNICACIÓ

Farem una difusió del projecte de voluntariat del nostre centre a través de campanyes informatives

- campanya al carrer
- - o fulletons
 - o cartells
 - o mitjans de comunicació local.
- utilització de canals institucionals
- El boca orella un programa de voluntariat correctament gestionat és el millor reclam. Els mateixos voluntaris parlen de la seva experiència i animen a la gent. Es per això que els voluntaris hauran de tenir sempre informació clara sobre l'entitat i el programa.

REQUISITS

-DISPONIBILITAT-

Hi ha voluntaris que compleixen tots els requisits establerts i que tenen molt d'interès però que no disposen de la suficient disponibilitat horària, i que a l'hora de dur a terme l'activitat, no poden complir el compromís adquirit.

Caldrà marcar una franja horària i un interval mínim de disponibilitat setmanal, o quinzenal.

-FORMACIÓ-

En l'àmbit socio-sanitari el voluntari ha d'estar correctament format, és un error obviar aquesta fase per causa de poca disponibilitat del voluntari.

 RESIDÈNCIES SIGMA SALUT	RESIDENCIES SIGMASALUD	
	PARTICIPACIÓ	
	Subprograma col.laboradors socials	
Revisió:	CODI:	Full 7

-REQUISITS-

- que entenguin i parlin el català o castellà
- amb disponibilitat
- que no pateixin cap tipus de malaltia que pugui interferir en el desenvolupament de la seva activitat
- que no desenvolupin cap tipus d'activitat professional en el mateix centre hospitalari
- que puguin executar accions físiques com ara empènyer una cadira de rodes o passejar
- que completin el cicle de formació obligatòria
- que es mostrin convençudes de la dignitat de les persones i que tinguin capacitat de superar estereotips socials, culturals i religiosos
- que tinguin capacitat de treballar en equip.

SELECCIÓ

La metodologia a seguir més important és una entrevista que haurà de ser semi-estructurada on es clarifiqui:

- dades personals, acadèmiques i professionals del interessat
- expectatives en referència a la tasca que durà a terme
- motivacions personals, tractant posar atenció a les que manifesta i a les que no
- experiència anterior de voluntariat
- maduresa psicològica, presa de decisió autònoma
- possibilitat de trastorn mental, diagnòstics previs.
- resolució de conflictes
- disponibilitat horària
- grau de compromís

Per tant i en síntesis:

- dissenyarem un pla de comunicació per donar a conèixer el programa i trobar voluntaris.
- en el moment en que la persona interessada es posa en contacte, informar i acollir adequadament aquest interès
- aquesta actitud acollidora ha de tenir continuïtat mentre s'informa, es forma i s'incorpora
- cal fer una reflexió prèvia al voltant del perfil de voluntari més adequat i planificar la selecció.

i per aquests objectius seguir-me el següent procés:

 RESIDÈNCIES SIGMA SALUT	RESIDENCIES SIGMASALUD		
	PARTICIPACIÓ		
	Subprograma col.laboradors socials		
Revisió:	CODI:	Full 8	

- 1^{er} contacte- individual o grupal en convocatòria de sessió informativa compartida en el que es donarà informació sobre l'entitat, institució, programa de voluntariat, entenent que aquesta primera trobada ha de formar part ja d'un procés d'acollida de l'impuls solidari.
- 2^{ona} trobada- procés de selecció, en format d'una o diverses entrevistes personals, semi estructurades en les que es clarifiquin expectatives, motivacions, i s'ajustin a la realitat del programa.
- trobades posteriors- inici del procés de formació i entrenament.

FORMACIÓ

La **Llei estatal ("Ley 6/1996"** de 15 de gener, del Voluntariat), en el títol III diu que les organitzacions hauran de proporcionar als voluntaris la formació necessària pel desenvolupament de l'activitat.

Un Pla de Formació de Voluntariat Sociosanitari haurà de contemplar:

- formació inicial
- formació específica
- formació d'aprofundiment

FORMACIÓ INICIAL

- De continguts relatius a la informació necessària sobre la mateixa institució l'entitat i el programa de voluntariat
- De continguts relatius a la introducció al món del voluntariat i als seus significats

En la implementació de programes de voluntariat en l'àmbit sociosanitari s'ha plantejat la necessitat de comptar amb la col·laboració del personal sanitari per la formació del voluntariat, però també de pensar en espais formatius dirigits al propi personal sanitari. Es tracta d'espais pensats per acostar la realitat del fet voluntari, explicar el seu sentit, la seva missió i el grau de compromís i participació que significa tractant d'anar més enllà i no limitar la implicació del personal sanitari a la tramesa d'informació. Caldrà dissenyar més estratègies que plantegin la manera d'acostar el personal sanitari al fet voluntari amb l'objectiu de fer més àmplia la comprensió d'aquesta realitat i optimitzar esforços.

A banda del plantejament de la formació estructurada en tres fases. Es convenient dissenyar espais formatius dirigits als sectors de voluntariat. En l'àmbit socio-sanitari proposar espais formatius a voluntaris de diferents entitats suposa ensenyar altres programes, altres àmbits d'actuació i obrir els ulls a altres realitats. I més enllà encara , implica mostrar la dimensió intergrupala, i fer evident que, de voluntaris a centres socio-sanitaris n'hi ha molts, i això combat la visió individualista de l'acció.

 RESIDÈNCIES SIGMA SALUT	RESIDENCIES SIGMASALUD PARTICIPACIÓ	
	Subprograma col.laboradors socials	
Revisió:	CODI:	Full 9

CONTINGUTS

Hi ha una sèrie de necessitats socio-efectives dels usuaris que amb l'ajuda dels voluntaris aquí podem elaborar diferents programes concrets d'actuació en funció de les necessitats: com ara un programa d'entreteniment i d'animació, un programa d'acompanyament, un programa d'estimulació psicomotriu, un programa de sortides, un programa de dinamització i activitats lúdiques, etc..

Cal definir-hi l'actuació del voluntariat des de l'aspecte COMPLEMENTARI d'aportació de qualitat als serveis assistencials, i per tant, en cap cas substitutori de les tasques de competència per part dels professionals.

Per tant definirem com continguts a partir dels quals dissenyarem programes les següents àrees:

- Acompanyament
- Animació
- Activitats lúdiques i d'esbarjo
- Acompanyament a la mort
- Acompanyament en desplaçaments
- Acompanyament a passejades o sortides

I definirem com a tasques dins dels programes a realitzar per els voluntaris un seguit de tasques molt senzilles simples en la seva execució:

- fer companyia
- llegir el diari en veu alta
- explicar un conte
- ajudar a fer un dibuix
- fer un ninot de paper
- fer un collaret
- ensenyar a fer ganxet
- Deixar llibres

 RESIDÈNCIES SIGMA SALUT	RESIDENCIES SIGMASALUD	
	PARTICIPACIÓ	
	Subprograma col.laboradors socials	
Revisió:	CODI:	Full 10

- fer un trencaclosques
- escriure pel qui no pot , i deixar coses escrites
- acompanyar en la passejada pel jardí
- seure a la cadira del costat
- xerrar
- fer riure
- escoltar
- callar
- agafar la mà
- interrompre la solitud

A l'àmbit sociosanitari és imprescindible la coordinació i supervisió d'un professional. Aquestes funcions no poden delegar-se en els voluntaris perquè només un professional amb formació en qualsevol de les àrees de les ciències socials pot desenvolupar amb garanties les següents tasques:

- donar a conèixer les tasques concretes a realitzar pel voluntari o voluntària
- rebre les demandes de serveis a cobrir a les àrees assistencials
- coordinar els horaris i la dedicació de cada voluntari
- fer un seguiment i supervisar la tasca de cadascú
- coordinar les activitats de les festes que puguin organitzar-se
- coordinar i dirigir les reunions mensuals de l'equip
- decidir i coordinar la formació dels membres del voluntariat i vetllar per l'equitat en el seu repartiment
- mantenir actualitzada la base de dades amb les persones voluntàries en exercici amb les altes i baixes actualitzades
- elaborar la memòria anual de les accions que realitza l'equip de voluntariat

 RESIDÈNCIES SIGMA SALUT	RESIDENCIES SIGMASALUD	
	PARTICIPACIÓ	
	Subprograma col.laboradors socials	
Revisió:	CODI:	Full 11

NORMATIVA

En l'incorporació i l'ubicació del voluntariat en el centre sociosanitari proposarem:

- el procés de formació ha d'incloure també els coneixements dels espais físics on tindrà lloc l'actuació voluntària.
-
- el voluntari ha de ser correctament presentat al personal sanitari.
- cal acompanyar al voluntari fins a la seva incorporació al programa

i sobre la relació entre el personal sanitari i el voluntariat:

- cal establir els mecanismes correctes perquè la informació sobre la presència de voluntaris al centre arribi al personal sanitari:
- Aquesta informació ha de ser tramesa des del coordinador de voluntariat però també des de la direcció del centre hi ha d'incloure quina és la missió del voluntariat, quines són les seves funcions, i quin són els mecanismes de coordinació que es posen en funcionament.
- Els pactes, acords de col·laboració o convenis entre el centre socio-sanitari i el voluntariat han de ser explicats al personal sanitari.

La relació entre els voluntaris i el personal sanitari no pot dependre del posicionament personal d'aquests envers el fet voluntari. Ha d'estar establerta quina és la forma de relació, han d'estar clarificades les funcions i explicats els objectius. Una infermera col·laboradora amb voluntariat, que utilitzi correctament els canals d'informació i coordinació, pot canviar el seu lloc i ser substituïda per una altra no habituada a aquesta presència. Llavors tota una tasca i una experiència de voluntariat ben feta entra en crisi. El personal sanitari canvia, el voluntariat també, les persones passen, però l'objectiu, la millora de la qualitat dels usuaris i l'atenció a necessitats no resoltes persisteix.

 RESIDÈNCIES SIGMA SALUT	RESIDENCIES SIGMASALUD	
	PARTICIPACIÓ	
	Subprograma col.laboradors socials	
Revisió:	CODI:	Full 12

Els Drets i deures dels voluntaris són proclamades en **La Carta del Voluntariat de Catalunya** (veure annex) reconeguda i adoptada pel Parlament de Catalunya en la seva resolució 98/V de 29 de maig de 1996.

D'altra banda cal considerar novament que de la confluència de l'exercici del drets dels voluntaris i dels interessos generals es desprèn una concepció del dret que no és possible sense la referència al deure. La llibertat d'un individu acaba on comença la d'un altre individu.

-Cal tenir en compte la Carta de Drets i Deures del Ciutadans en relació amb la salut i l'atenció sanitària (Direcció General de Recursos Sanitaris, Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya. Barcelona, 2002) aprovada amb caràcter de document pragmàtic a la sessió del Govern del Consell Executiu de la Generalitat de Catalunya, 24 de juliol de 2001

La carta recull un conjunt d'àmbits que són els que donarem prioritat en el nostre programa de voluntariat:

- Drets relacionats amb la igualtat i la no discriminació de les persones
- Drets relacionats amb l'autonomia del pacient
- Drets relacionats amb la intimitat i la confidencialitat
- Drets a la confidencialitat de la informació
- Dret a la llibertat ideològica i de culte

Per emmarcar quina ha de ser la posició del voluntariat hi ha la Guia per al respecte a la pluralitat religiosa en l'àmbit hospitalari:

- Reconeixement de la dignitat de les persones
- Respecte als drets fonamentals de les persones
- Respecte als drets de llibertat del pensament, consciència, de religió i de culte
- Respecte del dret a l'exercici públic (social) de la religió
- Respecte de dret a no pertànyer a cap confessió religiosa
- Respecte a la pluralitat religiosa
- Defensa del bé comú per damunt de qualsevol pràctica individual que atempti contra el bé comú
- Laïcitat o separació entre poder polític i creences religioses i distinció entre l'espai públic i l'espai privat
- Aplicació dels acords subscrits per l'estat espanyol i per la Generalitat de Catalunya amb diverses confessions religioses
- Aplicació de la carta de drets i deures dels ciutadans en relació amb la salut i l'atenció sanitària

MOTIVACIÓ

Existeixen diverses motivacions i hem de detectar-les i potenciar-les:

 RESIDÈNCIES SIGMA SALUT	RESIDENCIES SIGMASALUD	
	PARTICIPACIÓ	
	Subprograma col.laboradors socials	
Revisió:	CODI:	Full 13

- motivacions altruistes: identificació i responsabilitat amb els que pateixen.
- motivacions instrumentals: conèixer gent, provar noves experiències, d'accedir a noves relacions, adquirir noves habilitats, conèixer gent,
- motivació d'obligació: retornar quelcom a la societat
- altres motivacions

D'altra banda, cal entendre tanmateix la motivació del voluntariat i s'ha de preservar amb cura. Hi ha tot un seguit de factors que cal tenir constantment presents per mantenir en bona forma la motivació dels voluntaris.

Haurem d'aconseguir que el voluntari:

- estigui integrat en la organització
- ha de sentir- se integrat d'un equip més ampli
- que se'l prepari, se'l formi
- que se l'ajudi a integrar-se en l'àmbit socio sanitari i se li defineixi quines són les seves tasques
- que se l'ajudi a detectar els seus límits
- que se'l reforci quan sigui necessari
- que es valori i es reconegui la seva tasca

Cal prevenir el procés descrit com a Burn Out. Aquella persona que va començar la seva acció plenament motivada i que ara res era com abans. Els següents són factors que hi condueixen:

- Desajust entre les expectatives inicials i la realitat del programa de voluntariat.
- Sobre implicació emocional
- Manca d'implicació o sobre implicació en la tasca
- Manca de seguiment de la tasca
- Manca de formació i preparació adequada
- Sentiment de rebuig per parts del usuaris

 RESIDÈNCIES SIGMA SALUT	RESIDENCIES SIGMASALUD	
	PARTICIPACIÓ	
	Subprograma col.laboradors socials	
Revisió:	CODI:	Full 14

Per acabar enumerarem les recomanacions específiques per prevenir processos de desmotivació o burn-out:

- Fer una tasca prèvia acurada d'informació i formació
- Detectar expectatives inicials poc reals i reconduir-les adequadament
- Donar seguiment correcte al programa de voluntariat i l'actuació individual de cada voluntari
- Programar reunions periòdiques d'equip per treballar aspectes concrets del dia a dia
- Donar suport específic en aquells cassos en que es requereixi
- Proposar espais de formació d'aprofundiment en aquelles àrees relacionades, com ara l'elaboració de dol, l'acompanyament a la mort, l'expressió i la vivència de les emocions
- Valorar i reconèixer la tasca voluntària
- Agrair la tasca
- Fomentar el sentiment de pertinença a un equip.