



**Carta del
voluntariat
en l'àmbit
de la salut
2019**

**Un impuls al voluntariat
per una salut més propera**



Generalitat de Catalunya
Departament de Salut

© 2019, Generalitat de Catalunya. Departament de Salut



Els continguts d'aquesta obra estan subjectes a una llicència de Reconeixement - NoComercial - SenseObresDerivades 4.0 Internacional.

La llicència es pot consultar a:
<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.ca>

Edita:
Secretaria d'Atenció Sanitària i Participació

1a edició:
Barcelona, octubre de 2019

Assessorament lingüístic
Servei de Planificació Lingüística del Departament de Salut

Disseny gràfic:
Palli: Disseny

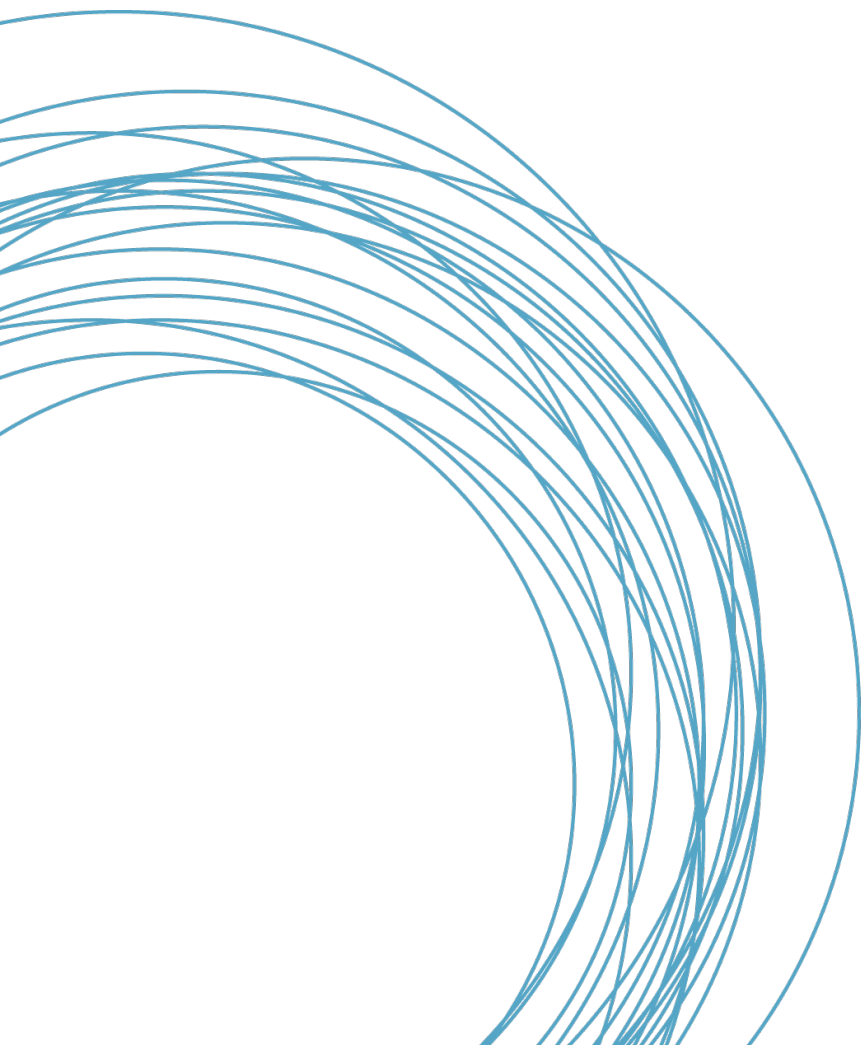
Revisió corporativa:
Oficina de Comunicació del Departament de Salut

**Carta del
voluntariat
en l'àmbit
de la salut
2019**

**Un impuls al voluntariat
per una salut més propera**



Generalitat de Catalunya
Departament de Salut



Un dels reptes actuals de la Generalitat de Catalunya és el desenvolupament d'estratègies per promoure i consolidar la participació activa de la ciutadania en diferents àmbits, com ara el del disseny i desplegament de les polítiques públiques o el del foment de la interrelació comunitària, entre d'altres.

Així, una de les prioritats actuals i futures és el reconeixement i la promoció del voluntariat, entès com una forma destacada de participació ciutadana de trajectòria consolidada a casa nostra. Aquesta acció voluntària, d'acció transformadora mitjançant la dedicació personal de temps i esforç, gira entorn de valors indispensables com el compromís, la fraternitat, l'afectivitat i la generositat, tots de gran valor per construir un present millor i un futur millor per a tothom.

I si l'acció voluntària representa un dels paradigmes del compromís personal i col·lectiu per a la millora de la societat, el voluntariat en l'àmbit de la salut va més enllà. A banda de ser un dels grans valors del nostre sistema nacional de salut, suposa estar al costat de les persones i les seves famílies en moments de la seva trajectòria vital especialment vulnerables, i compartir-hi així l'aspecte més íntim de la vivència, a més de complementar la tasca excel·lent dels nostres professionals de la salut.

Des d'aquest punt de vista, es fa front al repte de l'actualització de la Carta del voluntariat en salut de l'any 2010, des del reconeixement a la tasca immensa de les persones voluntàries i de les entitats de voluntariat i també des de la consciència que la pròpia evolució social fa necessari revisar-ne el paper i la dimensió en la col·laboració amb els diferents agents de l'àmbit de la salut.

Perquè el voluntariat en l'àmbit de la salut és quelcom tan preciós i valuós cal preservar-lo i impulsar-lo, fet que requereix una col·laboració estreta entre el Departament de Salut, el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies de la Generalitat de Catalunya i la resta d'actors de la nostra comunitat.

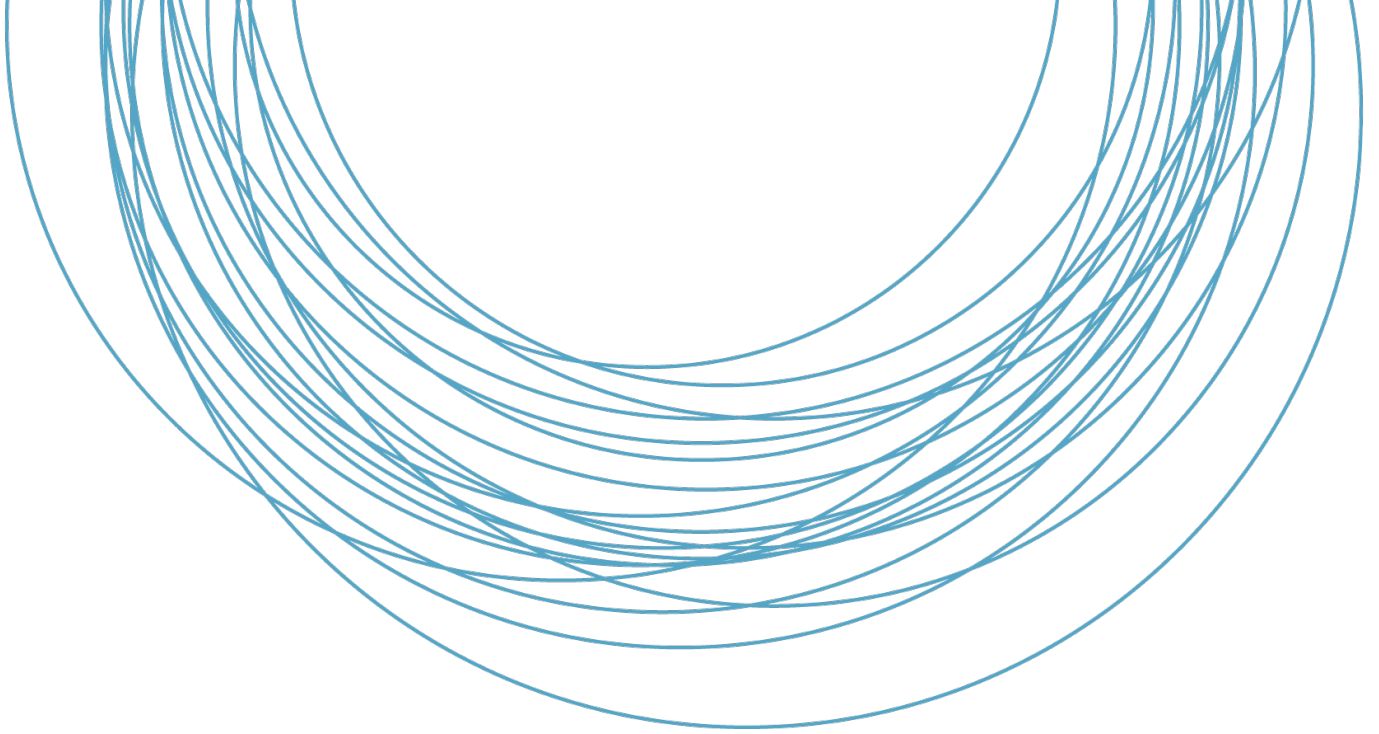
Posem, doncs, les eines avui, perquè el voluntariat de demà continuï gaudint de tan bona salut i per fer entre totes i tots una salut més propera.

Carme Bertral i López
Secretària d'Atenció Sanitària i Participació
Departament de Salut

Bernat Valls i Fuster
Director general d'Acció Cívica i Comunitària
Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

Índex

1.	Introducció	9
1.1.	Elaboració de la nova Carta del voluntariat en l'àmbit de la salut	
1.2.	Context de referència	
1.3.	Objectius de la Carta	
1.4.	Procés d'elaboració de la Carta	
2.	Paper del voluntariat en l'àmbit de la salut	13
2.1.	Missió, visió i valors del voluntariat en l'àmbit de la salut	
2.2.	Activitat del voluntariat en l'àmbit de la salut	
2.3.	Principals agents implicats	
2.4.	Límits i requisits del voluntariat en l'àmbit de la salut	
3.	Sensibilització social i comunicació sobre el voluntariat en l'àmbit de la salut per facilitar-ne la captació i el reconeixement	21
3.1.	Visibilitat, valoració i reconeixement de la tasca i figura del voluntariat	
3.2.	Sensibilització dels professionals de la salut	
4.	Impuls del voluntariat de salut en centres i serveis de salut	24
4.1.	Reconeixement del voluntariat com a valor del centre o programa de salut: la seva incorporació i planificació com a línia estratègica	
4.2.	Figures de coordinació del voluntariat als centres i serveis de salut	
4.3.	Col·laboració i treball en xarxa entre les entitats de voluntariat, els centres i serveis de salut i l'Administració local	
5.	Preparació de l'activitat voluntària	30
5.1.	Concreció de les funcions del voluntariat	
5.2.	Establiment d'acords de col·laboració i aclariment dels aspectes legals i pressupostaris	
5.3.	Integració de les persones voluntàries. Impuls del treball en equip entre els professionals i el voluntariat	
6.	Formació de les persones voluntàries	34
6.1.	Formació del voluntariat per a una incorporació adequada	
6.2.	Formació de la persona coordinadora del voluntariat i dels seus referents en el centre o servei de salut	
7.	Consolidació, reconeixement, desvinculació i continuïtat de les persones voluntàries	38
7.1.	Consolidació i reconeixement	
7.2.	Desvinculació i continuïtat posterior	
8.	Avaluació de l'activitat voluntària i el seu impacte	40
8.1.	L'avaluació del programa de voluntariat	
8.2.	Marc d'avaluació del voluntariat en salut	
9.	Annex. Participants en el procés d'elaboració	42



1. Introducció

1.1. Elaboració de la nova Carta del voluntariat en l'àmbit de la salut

El Departament de Salut, en reconeixement a la important tasca que ha anat realitzant al llarg del temps el voluntariat dins el 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.

El **Marc de la participació ciutadana en salut** (marc de la PCS, 2018) estableix com una de les prioritats per als propers anys el reconeixement i la promoció del voluntariat en el sistema de salut, fomentant així la seva participació en el sistema sanitari públic, marcada avui pel paper cada vegada més actiu de les persones en relació amb la seva salut i la de les comunitats a què pertanyen.

Per aquest motiu, la Secretaria d'Atenció Sanitària i Participació ha dut a terme un procés participatiu per elaborar aquesta nova Carta del voluntariat en salut que substitueix la de l'any 2010. Així es dona resposta a una de les funcions principals de la Secretaria, que és la de promoure la participació social en el sistema sanitari públic. La present Carta estableix els diferents àmbits de l'atenció sanitària:

- Hospitalari. (H)
- Sociosanitari. (SS)
- Atenció primària i salut comunitària. (AP)
- Salut mental i addiccions. (SM)

Aquest procés de treball parteix també de la important tasca realitzada pel Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, el qual va promoure la **Llei 25/2015, del 30 de juliol, del voluntariat i de foment de l'associacionisme**, que té per objecte regular el model català de voluntariat, amb la finalitat de divulgar, fomentar, reconèixer i protegir l'associacionisme i el voluntariat.

El sistema de salut ha tingut des de sempre en l'acció del voluntariat una de les seves vàlues. Reconèixer aquesta força i compromís ha estat un deure a projectar de cara al futur. La nova Carta del voluntariat busca la complementaritat amb la Llei 25/2015, del 30 de juliol, adoptant un rol estratègic i centrant-se fonamentalment en aquells aspectes que han de contribuir a promoure i enfortir el voluntariat en l'àmbit de la salut.

Així mateix, el Departament de Salut va aprovar el 2015 la **Carta de drets i deures de la ciutadania en relació amb la salut i l'atenció sanitària**, realitzada de forma participativa, 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 la seva salut. La present Carta de voluntariat assumeix els continguts exposats a la Carta de drets i deures de 2015.

1.2. Context de referència

El sistema de prestacions socials condicionals (*workfare*) i el contracte cívic voluntari (*civilfare*)

Si bé la noció que el contracte social a les societats del benestar del segle XXI és el treball remunerat (*workfare*), en tant que tenim dret que la societat ens retribueixi perquè participem de l'esforç col·lectiu, un aspecte complementari i també rellevant és el contracte cívic voluntari (*civilfare*), que ha de facilitar els marcs de participació de la ciutadania en la creació de valor social mitjançant les activitats de voluntariat.

Cal garantir que aquesta participació es fa de manera que:

- No es conculca ni minva el treball remunerat, com a nucli del contracte social a les societats del benestar del segle XXI.
- Es configura com una dimensió de valor integrada en el si de les institucions, sense ser ni un valor merament estètic ni addicional, sinó que, com a element transformador, els dona prestigi i legitimació social.
- Contribueix a enriquir la qualitat de la xarxa d'institucions públiques i privades d'un país.
- Es garanteix el caràcter voluntari i lliure, de manera que es facilita la permeabilitat, diversitat i facilitat de poder exercir-la per part de les persones que la vulguin portar a terme.

La necessitat d'un nou equilibri: un model afectiu-efectiu

Un dels reptes de la societat actual és l'abordatge de les relacions personals i socials de manera que aquestes esdevinguin més humanes, més properes i solidàries. En aquest sentit, el progrés científic i tecnològic ha facilitat grans avenços en els resultats (efectiu), i complementàriament, sembla necessari avançar en la qualitat afectiva, humana i emocional (afectiu). També en aquest àmbit, el voluntariat hi pot fer una aportació rellevant.

La necessitat de marcs jurídics sòlids i flexibles

En una societat cada vegada més diversa i plural, que a la vegada vol ser més inclusiva i cohesionada, i amb la finalitat d'aprofitar tots els diferents tipus de participació i no perdre cap possibilitat potencial, cal un marc jurídic sòlid i flexible.

El repte, doncs, és aprofitar i donar resposta als principis i valors establerts per la Llei 25/2015, del 30 de juliol, i al mateix temps adaptar un marc estratègic que promogui el desenvolupament del voluntariat arreu del territori.

La qualitat democràtica i el civisme

La mesura d'aquesta qualitat depèn de la diversitat de la representació política i la participació de la ciutadania, i també de la seva implicació activa com a compromís cívic i social.

Aquest aspecte permet posar en valor la visió d'una democràcia participativa i una societat cívica i solidària a la vegada que s'incorpora a l'espai públic i institucional la noció d'humanisme i la creació de valor i de servei als altres des de la voluntat lliure de les persones.

1.3. Objectius de la Carta

La 1a edició de la **Carta del voluntariat en l'àmbit de la salut** (2010) va reflectir una sèrie de recomanacions per a les accions del voluntariat en els centres hospitalaris i centres sociosanitaris, tenint en compte la situació i l'entorn d'aquells anys.

Aquesta 2a edició de la Carta (2019):

- Assumeix l'articulat, busca la complementarietat i evita redundàncies amb la **Llei 25/2015, del 30 de juliol, del voluntariat i de foment de l'associacionisme** i amb la Carta de drets i deures de la ciutadania envers la seva salut de 2015. El conjunt de les recomanacions de la Carta parteix dels preceptes del model de voluntariat aprovat pel Parlament de Catalunya l'any 2015. Aquest model referma el paper clau i de representació que exerceixen les entitats de voluntariat.
- Amplia el seu abast a **tots els centres i serveis de salut** (hospitalaris, sociosanitaris, d'atenció primària de salut i comunitària, de salut mental i addiccions).
- Aporta un **marc estratègic** que pugui ajudar els diferents implicats en el desenvolupament del voluntariat de salut, basades en l'experiència de les persones que han participat en l'aportació d'idees per a aquesta Carta.

La Carta es configura com una eina que pretén contribuir al canvi de paradigma en el sistema sanitari, avançant cap a un model centrat en la persona amb una ciutadania més apoderada, informada i exigent que demana més participació. En definitiva, el voluntariat contribueix a impulsar una atenció sanitària integral més propera.

1.4. Procés d'elaboració de la Carta

L'elaboració de la Carta ha seguit les etapes següents:

1. REUNIÓ DEL GRUP INICIAL DE CONTRAST | ABRIL 18

L'objectiu era obtenir unes primeres aportacions sobre els grans àmbits que havia d'abordar la nova Carta de voluntariat en salut, així com de presentar el procés de treball que calia dur a terme durant els propers mesos. (El grup inicial el van formar entre d'altres, persones i entitats que ja havien participat en la redacció del document anterior.)

2. SESSIÓ PARTICIPATIVA AMPLIADA | MAIG 18

La jornada va ser de reflexió conjunta i participativa del voluntariat en salut i va comptar amb participants dels diversos àmbits, institucions, entitats i territoris implicats en el voluntariat en salut. (Se'n va fer una àmplia difusió amb entitats, centres i serveis de salut, món local.)

Durant la trobada es van plantejar conjuntament reptes i oportunitats per tal d'enfortir i impulsar el voluntariat en el conjunt del sector de la salut en els propers anys.

3. TREBALLS TÈCNICS DELS GRUPS DE SUPORT A LA REDACCIÓ | JUNY - NOVEMBRE 18

Es va configurar el grup redactor de la carta, encarregat de decidir l'índex, recollir idees per a cadascun dels apartats i redactar el document. Es va constituir amb participants del grup inicial i es va ampliar amb altres participants de la jornada de reflexió conjunta, procurant que hi hagués representativitat dels diferents actors implicats.

4. REVISIÓ I TRAMITACIÓ AL DEPARTAMENT | DESEMBRE 18 - MAIG 19

Per a la revisió final del document s'ha disposat de la col·laboració de diferents unitats del Departament de Salut i el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies de la Generalitat de Catalunya.

En definitiva, l'elaboració de la Carta de voluntariat ha implicat més de 100 persones amb experiència en temes de voluntariat i en la gestió dels diferents serveis de salut. La llista de participants es pot consultar a l'annex del document.

2. Paper del voluntariat en l'àmbit de la salut

2.1. Missió, visió i valors del voluntariat en l'àmbit de la salut

Missió

Donar suport afectiu i acompanyament a les persones ateses per raons de salut i el seu entorn significatiu* per millorar el seu benestar i proporcionar una atenció més humanitzada.

*S'entén per entorn significatiu aquelles persones properes al pacient perquè hi tenen una relació familiar, d'amistat, veïnatge, etc.

Visió

La tasca del voluntariat en l'àmbit de la salut es fonamenta en:

- Una estreta col·laboració entre entitats de voluntariat i els diferents centres i serveis de salut.¹
- Una gestió coordinada de les activitats de voluntariat, amb programes de formació adaptats a les seves necessitats.
- La complementarietat amb l'atenció sanitària i social realitzada pels professionals, en aspectes d'humanització en l'àmbit de la salut.

¹Per a més detall en relació amb aquest aspecte, es pot consultar la Llei 25/2015, del 30 de juliol, la qual referma el paper cabdal de les entitats en la promoció i gestió del voluntariat.

Aquesta tasca del voluntariat permet:

- Tenir cura, des de la vessant més humana, de les persones ateses per raons de salut.
- Traslladar la veu de la ciutadania activa i compromesa dins dels centres i serveis de salut.
- Compartir, amb els responsables del centre (gerència, direcció, caps de departament) i amb els professionals sanitaris, els criteris que afavoreixen un bon acompanyament de les persones ateses per raons de salut i del seu entorn significatiu.

Valors

La tasca del voluntariat en els hospitals, centres sociosanitaris, centres d'atenció primària, i centres de salut mental i addiccions es fonamenta en un seguit de valors compartits entre tots els agents implicats. Aquests valors s'inspiren en la Llei 25/2015, del 30 de juliol, del voluntariat i de foment de l'associacionisme:

- Humanisme i proximitat en el tracte amb els pacients i el seu entorn significatiu.
- Respecte per la dignitat, la intimitat i l'autonomia del pacient i de la seva família.

- No discriminació i igualtat en el tracte.
- Confidencialitat de la informació relacionada amb el pacient.
- Compromís, solidaritat i altruisme.
- Respecte pel codi ètic de l'entitat a la qual el voluntariat pertany i pel del centre que l'acull.

2.2. Activitat del voluntariat en l'àmbit de la salut

Més enllà de dur a terme unes tasques concretes, un dels grans valors del voluntariat és la seva presència en els centres i serveis de salut, on promou un clima més ric en relacions humanes, tant envers els pacients i el seu entorn significatiu com també amb l'equip professional dels centres i el conjunt d'agents que hi estan implicats.

Un dels aspectes essencials per a l'èxit del voluntariat en l'àmbit de la salut és l'aclariment de les expectatives, entre les persones que fan de voluntàries, les entitats de voluntariat i l'equip professional dels centres i serveis de salut (direcció i professionals), en relació amb quin és el paper del voluntariat i quines activitats poden dur a terme.

En aquest sentit, s'ha d'establir quina és la contribució concreta que aporta el voluntariat per als usuaris d'aquest servei. La contribució esperada s'ha de decidir de forma participada entre tots els professionals del centre de salut, el referent del voluntariat, l'equip de voluntaris i el coordinador de l'entitat de voluntariat.

Davant d'aquest plantejament, sorgeixen dos interrogants:

- Quines són les activitats de voluntariat que es poden desenvolupar dins d'un centre de salut?
- Quines són funcions del voluntari?

Partint d'aquestes premisses, es poden diferenciar dos tipus no excloents de voluntariat en l'àmbit de la salut:

- A) Voluntariat de contacte directe amb el pacient**
- B) Voluntariat de gestió o sensibilització**

A) Voluntariat de contacte directe (o de relació directa amb el pacient)

Les funcions principals que exerceix aquest tipus de voluntariat són:

- **Acompanyament i suport emocional:** el voluntari acompanya el pacient, sobretot, si aquest està en situació de soledat o té poca xarxa de suport

sociofamiliar. En el cas de gestions o visites mèdiques, pot acompanyar-lo a realitzar qualsevol gestió que necessiti.

Aquest tipus de voluntariat minimitza els possibles efectes derivats de situacions d'aïllament de les persones a qui proporciona una via d'expressió per als sentiments i les emocions.

- **Testimonial:** es tracta de persones voluntàries que han passat per una experiència relacionada amb la manca de salut a causa d'una malaltia, un accident, una pèrdua, per aspectes relacionats amb la salut mental, addicions... i que, des de l'experiència viscuda, realitzen tasques de motivació, suport emocional i acompanyament als pacients i/o les famílies que estan passant per una situació similar.

El voluntariat testimonial contribueix, en gran mesura, a ajudar a superar les pors que tenen els pacients i el seu entorn significatiu, i proporciona un important suport moral per tal d'afrontar aquest procés. La presència d'aquest tipus de voluntariat contribueix, a més, a trencar l'estigma que envolta algunes malalties com per exemple les infeccioses, les cròniques o les de salut mental, entre d'altres.

Totes aquelles persones que vulguin participar en un voluntariat testimonial, independentment de l'àmbit al qual facin referència, han de realitzar una formació i preparació específiques per tal de garantir que poden dur a terme les seves funcions de manera adequada.

- **Proporcionar un respir familiar:** el voluntari acompanya el pacient per procurar temps de descans a la persona que exerceix de cuidadora principal, i afavorir la relació pacient-família, que, en alguns casos, es veu deteriorada per la sobrecàrrega. Pot donar-se tant en l'àmbit hospitalari com sociosanitari i domiciliari.

- **Suport a activitats dels serveis dels centres i a l'equip professional:** es tracta de suport a activitats bàsiques, com ara la informació que es fa arribar als pacients i al seu entorn significatiu sobre esdeveniments, emergències, actes específics, trasllats, orientació, etc. Així mateix, es preveu el suport administratiu, rober, de perruqueria, biblioteca, sala d'esbarjo, etc.

- **Suport en tallers:** formatius, artístics, esportius, educatius, etc.

- **Promoció i suport a activitats lúdiques i d'entrenament, d'oci i temps lliure:** mags, músics, sortides externes, visites culturals, activitats esportives, jocs, etc.

- **Suport al Servei d'Atenció Espiritual i Religiosa:** acompanyar la persona atesa en la seva dimensió més transcendent o espiritual.

- **Intervenció, informació i assessorament** per part de voluntaris que posen

a disposició de qui ho necessiti les seves pròpies competències professionals (per exemple, oftalmòlegs que atenen població amb una extrema vulnerabilitat econòmica, advocats que realitzen assessorament jurídic a persones sense llar, o metges que col·laboren en projectes de cooperació internacional).

B) Voluntariat de gestió o sensibilització

És el voluntariat que dona suport a la realització dels diferents projectes socials i transformadors que tenen impacte en les persones ateses per raons de salut i en el conjunt de població i que necessiten un equip de voluntaris per poder dur-los a terme. També participa activament transmetent informació sobre aspectes relacionats amb la salut i sobre el funcionament dels serveis sanitaris. Aquestes accions es poden realitzar dins o fora del centre i també de forma no presencial a través de les noves tecnologies.

Algunes de les funcions que exerceix aquest tipus de voluntariat són:

- **Suport en l'organització** de cursos, jornades, congressos i celebracions d'actes que poden incloure la captació de fons i recursos a través d'empreses, botigues solidàries, mercats, campanyes solidàries, taules de col·lecta, etc.
- **Suport en esdeveniments solidaris**, activitats benèfiques, sopars, concerts, esdeveniments esportius, altres celebracions, etc.
- **Participació en activitats de difusió i sensibilització social**: promogudes pel centre o des de xarxes locals, federacions, plataformes mitjançant xerrades en centres educatius o universitaris, taules informatives o difusió a través de la xarxa.
- **Suport en tasques d'assessoria, administratives i logístiques** per a la realització de les activitats anteriors. Gestió de programes, generació de continguts, suport a l'entitat en diferents gestions (traducció de textos, tasques informàtiques, suport a serveis generals, recollida de donacions, formulació de projectes, etc.).

Aquests dos tipus de voluntariat es poden realitzar en diferents espais dins dels centres de salut mateix o en l'entorn comunitari, i fomenten el treball en xarxa entre tots els agents implicats en la salut: ciutadania, voluntariat, entitats de voluntariat, serveis de salut i administracions públiques.

En definitiva, el voluntariat ha de ser un instrument útil per donar suport tant als pacients com al seu entorn significatiu. Així, doncs, cada centre i servei haurà de reflexionar sobre el possible encaix que pot tenir cada perfil i tipus d'activitat de voluntariat en les diferents unitats que l'integren i adaptar-lo a les necessitats que se li plantegin.

2.3. Principals agents implicats

La gestió del voluntariat implica una interacció constant entre els pacients i el seu entorn significatiu, i les entitats de voluntariat i els centres o serveis de salut. En virtut d'això cal diferenciar quatre grans tipus d'actors:

A- Pacients i entorn significatiu: són els beneficiaris principals de la tasca del voluntariat i han de percebre aquesta figura com un valor afegit i un suport afectiu a l'atenció sanitària i social prestada per la resta d'agents de salut del centre, cadascun des de la seva funció i especificitat.

Han de tenir un accés fàcil a la informació sobre el voluntariat del seu centre o servei de salut per tal de conèixer quin és el paper concret del voluntariat i què poden esperar i exigir d'aquesta figura.

B- Les persones que exerceixen de voluntaris amb l'acompanyament del coordinador de voluntariat de l'entitat: són els principals protagonistes del desplegament de l'acció voluntària. Reben una formació pertinent per poder desenvolupar unes tasques determinades i compten en tot moment amb el suport de coordinació d'una entitat de voluntariat. Gran part de l'èxit en la incorporació dels programes de voluntariat ve determinat pel fet que les persones que fan de voluntàries siguin conscients que la seva tasca és un valor afegit en el procés d'atenció sanitària que rep una persona en un centre de salut.

C- Entitats de voluntariat: desenvolupen una funció primordial, la de canalitzar les activitats de voluntariat, i actuen tant pel que fa a promoció del voluntariat (captació i selecció) com en la seva formació, i en el disseny i la implementació dels programes de voluntariat. Les entitats han de disposar d'una persona que es faci càrrec de la coordinació del voluntariat, que, tal com s'ha comentat anteriorment, acompanyi els voluntaris d'un centre o servei de salut.

D- Centres o serveis de salut i professionals:*

L'equip de direcció, el referent de voluntariat del centre i els professionals de les diferents unitats del centre tenen una responsabilitat important a l'hora d'acollir, integrar i guiar l'equip de voluntaris per tal que puguin desenvolupar el seu paper en les millors condicions possibles.

Un dels elements essencials per aconseguir una correcta implementació del voluntariat dins d'un centre de salut és l'estreta col·laboració amb el personal sanitari i una convivència correcta entre ambdós col·lectius. Els professionals han d'estar informats del programa del voluntariat, han de conèixer l'equip de voluntaris i els beneficis que poden aportar als usuaris del centre. De la mateixa manera, els voluntaris han de conèixer els límits de la seva actuació per al bon funcionament dels centres i la correcta atenció sanitària que presten els professionals de la salut.

* La Llei 25/2015, del 30 de juliol, concreta els drets i deures dels voluntaris, de les entitats, així com dels destinataris de l'acció voluntària. També resulta interessant consultar la Carta de drets i deures de la ciutadania en relació amb la salut i l'atenció sanitària, la qual, entre d'altres aspectes, tracta el respecte a tots els professionals sanitaris.

En tot cas, cal establir mecanismes de col·laboració entre la institució, el centre sanitari i l'entitat de voluntariat, i mantenir una línia de cooperació i corresponsabilitat per al bon desenvolupament del voluntariat dins del centre de salut.

Per tot això, en aquest punt es recomana l'elaboració d'un **programa de voluntariat del centre** com una eina útil que defineix els procediments i circuits dins del propi centre.

2.4. Límits i requisits del voluntariat en l'àmbit de la salut

L'aclariment dels límits i els requisits té un paper clau en la protecció de les persones voluntàries atès que els permetrà actuar seguint paràmetres de responsabilitat i prevenint processos de desgast emocional i de desmotivació.

Límits

La definició dels límits del voluntariat serveix per acotar el marc d'actuació dins del qual es poden moure les persones voluntàries per tal de dur a terme una tasca de qualitat depenent de l'àmbit en què es dugui a terme l'acció voluntària: hospitalari, sociosanitari, d'atenció primària de salut i comunitària i de salut mental i addiccions.

Tal com estableix la Llei 15/2015, de 2 de juliol, el conveni o acord de col·laboració entre els centres i les entitats de voluntariat i el full de compromís de les persones voluntàries amb les entitats són els elements bàsics per determinar el marc d'actuació del voluntariat. En aquest sentit, el programa de voluntariat del centre o servei de salut també és un exemple d'instrument útil per aclarir les funcions i actuacions que podran realitzar els voluntaris i els diferents implicats per tal de dur a terme una tasca de qualitat.

Cal destacar que els límits, i en general l'abast del voluntariat i la seva gestió, ve determinat pels preceptes establerts a la Llei 25/2015, del 30 de juliol. A més, en el cas de l'àmbit de la salut, es vol fer èmfasi en tres tipus de límits a la tasca del voluntariat:

- A) Complir la seva missió i funcions com a voluntaris.
- B) Assumir els compromisos acordats.
- C) Desenvolupar accions respectant els drets i deures dels diferents implicats.

A- Complir la seva missió i funcions com a voluntaris

En cap cas, els voluntaris no podran desenvolupar activitats pròpies dels professionals. En la consideració dels límits, cal tenir en compte les especificitats de cada centre i servei, ja que el marge d'actuació del que pot o no pot fer el voluntari és, en cada cas, diferent.

En el cas específic del voluntariat en l'àmbit de la salut que intervingui en el domicili del pacient, el voluntari no ha de perdre de vista el seu rol, i les bones pràctiques específiques apreses. És per això que l'entitat i/o el centre han de programar, segons les necessitats, les accions formatives específiques per a aquest voluntariat a domicili. Tant el centre com l'entitat han de vetllar també per fer sessions de seguiment tant del voluntari com del programa.

B- Assumir els compromisos acordats

Els voluntaris s'han de cenyir a les activitats i tasques reflectides als acords/ convenis de col·laboració entre centres i la seva entitat, al full de compromís del voluntariat i al programa de voluntariat del centre o programa de salut.

C- Desenvolupar accions respectant els drets i deures dels diferents implicats

L'activitat dels voluntaris als centres ha de respectar, en tot moment, els drets i deures dels diferents actors implicats en el voluntariat seguint els preceptes de la Llei 25/2015, del 30 de juliol, i la Carta de drets i deures de la ciutadania en relació amb la salut i l'atenció sanitària. En aquesta Carta s'especifiquen una sèrie de drets que delimiten l'actuació de tots els implicats en l'atenció sanitària, incloent-hi el voluntariat, per tal de garantir aspectes com la igualtat, la no discriminació, la intimitat, l'autonomia dels pacients, la confidencialitat, el dret a la informació sobre els serveis de salut i la participació dels pacients.

El referent de voluntariat al centre o programa, d'acord amb el coordinador de voluntariat de l'entitat amb la qual s'hagi signat l'acord de col·laboració/conveni, ha de vetllar perquè l'equip de voluntaris compleixi els compromisos assumits i respecti als límits exposats. En cas d'incompliment d'aquests compromisos o de manca de respecte als límits establert es podrà acordar la finalització de la participació de la persona que els incompleixi.

Requisits mínims per ser voluntari

Els programes de voluntariat en l'àmbit de la salut han de fer **una selecció acurada** dels voluntaris, partint d'uns requisits mínims, atesa la situació de vulnerabilitat de les persones que han d'atendre.

En aquesta nova carta dirigida a tot l'àmbit de la salut, es vol insistir en el cas de la salut mental i en el de l'atenció comunitària a domicili, en què, tot i que és molt important la selecció del voluntariat, també ho és i molt la formació i en particular l'acompanyament. Tant les entitats de voluntariat com els centres de salut tenen la responsabilitat de vetllar per aquesta formació i acompanyament i que sigui de qualitat. Això implica garantir els recursos per a una bona gestió dels programes.

El voluntariat és una eina per a la inclusió social, en especial d'aquells col·lectius exclosos del món laboral per malaltia crònica. Hi ha malalties que tenen una estigmatització positiva i de les quals se n'afavoreix la inclusió i, en canvi, hi ha malalties que pateixen l'estigma negatiu també en l'àmbit de la salut i del voluntariat: en particular totes aquelles que tenen a veure amb la salut mental, les addicions o amb persones amb diversitat funcional per aspectes intel·lectuals. La promoció del voluntariat pretén, també, contribuir a superar aquestes estigmatitzacions.

Definir prèviament el perfil del voluntari ajuda a concretar millor la seva tasca dins de l'organització. Els principals requisits per formar part del voluntariat són:

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

- a) Tenir més de 16 anys,² desenvolupar l'activitat de forma voluntària i lliure, i disposar del temps necessari per realitzar la tasca de voluntariat.
- b) Estar vinculat a alguna entitat que garanteixi que el voluntari disposa d'una assegurança de responsabilitat civil i accidents.
- c) Compartir la missió i els valors del centre o programa, i de l'entitat a la qual pertany.
- d) Participar en el programa formatiu del voluntariat.
- e) Tenir les capacitats necessàries per realitzar les tasques i permetre el treball en equip, amb una actitud de responsabilitat i compromís.
- f) Respectar els criteris establerts en els convenis entre centre i entitat.
- g) Signar el full de compromís del voluntariat.
- h) Mantenir la confidencialitat de les dades derivades de la seva activitat.

3. Sensibilització social i comunicació sobre el voluntariat en l'àmbit de la salut per facilitar la captació i el reconeixement

3.1. Visibilitat, valoració i reconeixement de la tasca i figura del voluntariat

Durant els darrers anys s'ha avançat en la generació d'un sentiment de pertinença de ser voluntari i l'efecte transformador i d'apoderament de les persones que aporta el voluntariat. En particular, destaca l'evolució en la sensibilització entre professionals i entitats al voltant de la tasca, la cultura i els valors del voluntariat amb una implicació de les direccions i una major integració dins dels equips.

És evident que cal continuar avançant en aquesta línia, però, a més, és necessari incidir en els aspectes vinculats a la sensibilització social al voltant del voluntariat en salut, destacant les accions pedagògiques entre joves i el fet de donar estatus social al voluntari.

Es tracta, doncs, d'incidir en la creació de cultura de voluntariat en l'àmbit social. Tot i que aquest repte és compartit entre tots els àmbits, resulta especialment rellevant en aquells en els quals pot existir algun estigma social, com pot ser el cas dels aspectes vinculats a la salut mental i les addiccions. El voluntariat ha d'ajudar a transformar la societat.

Per fer-ho, cal comunicar i difondre la figura del voluntariat als centres i programes i a la societat en general, fent visibles les seves potencialitats i el benefici sobre els pacients i les famílies.

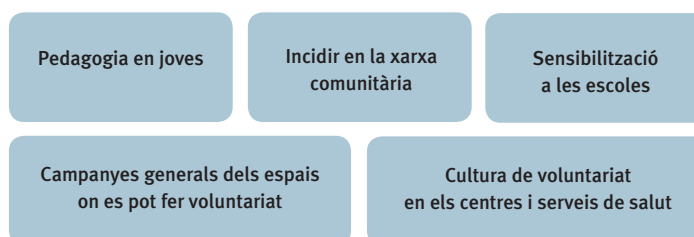
Els centres haurien d'incloure la divulgació de les accions del voluntariat dins dels plans de comunicació, amb una estratègia clara de visibilitat, sensibilització i potenciació del voluntariat. Aquesta comunicació hauria de ser:

- Interna, per cohesionar el voluntariat dins l'organització i crear un sentiment de pertinença i foment del treball en equip amb els professionals.
- Externa, a través de la utilització de les xarxes socials i els mitjans de comunicació habituals.
- Comunitària, a través d'accions formatives, xerrades, realització de jornades i activitats conjuntes amb els agents d'acció comunitària.

Així mateix, registrar l'activitat del voluntariat i incloure-la en la memòria dels centres i programes és important per fer visibles les accions i per aportar

valor qualitatiu i millores. En aquest sentit, és bàsic abordar el voluntariat transversalment, des de tots els àmbits i nivells, incloent el de la participació, parlar-ne en jornades o congressos que no tracten específicament sobre el voluntariat i també incorporar els aspectes relacionats amb el voluntariat dins del balanç anual d'activitat del centre o servei de salut.

Altres accions de divulgació que es poden dur a terme són:



A més, reconèixer la tasca del voluntariat és fonamental per posar en valor la seva contribució i perquè els voluntaris desenvolupin un sentiment de pertinença i vinculació envers els centres a través d'aquest element de motivació. Per exemple, és recomanable realitzar accions que en fomentin el reconeixement públic i potenciar la seva participació en les activitats del centre.

3.2. Sensibilització dels professionals de la salut

Tot i els avenços realitzats, cal continuar incidint en l'evolució de la sensibilització entre professionals de la salut al voltant de la tasca, la cultura i els valors del voluntariat amb una implicació de les direccions i una major integració dins l'estructura dels equips.

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

Aquestes accions han de ser de tres tipus:

- Incorporació d'un apartat sobre les funcions del voluntariat dins del Pla d'acollida dels nous professionals, i circuit d'accés al voluntariat.
- Formació d'introducció al voluntariat per als professionals.
- Accions de reciclatge dels professionals que ja estan exercint.

Desenvolupar mesures que facilitin el treball en equip entre professionals i voluntaris és fonamental per a l'èxit del voluntariat. És necessari treballar les necessitats i planificar les accions que cal realitzar conjuntament amb les àrees assistencials per poder desenvolupar programes de voluntariat i establir referents professionals en les unitats o plantes de centres grans (hospitals), com també en els centres d'atenció primària/salut comunitària, sociosanitari i salut mental i addiccions, a fi de vetllar per l'acollida de l'equip de voluntaris, entre d'altres aspectes.

Quan els voluntaris s'integren als centres i programes, és important que s'incorporin en els equips de treball professionals, que es generi confiança mútua, una comunicació fluïda i que participin en reunions. Cal promoure programes compartits –com la formació, entre voluntaris i professionals– per tal de generar implicació i conèixer les funcions que cadascú hi desenvolupa.

Cal tenir en compte la veu d'aquelles entitats que, per la seva experiència amb pacients que presenten una patologia concreta, poden aportar solucions i valor a l'atenció integral que es dona des dels centres i en la reincorporació dels pacients i les seves famílies a la vida quotidiana.

4. Impuls del voluntariat de salut en centres i serveis de salut

4.1. Reconeixement del voluntariat com a valor del centre o programa de salut: la seva incorporació i planificació com a línia estratègica

Un dels factors clau per impulsar el voluntariat és el seu posicionament, des de la direcció dels centres i serveis de salut, com a línia estratègica, a més de potenciar-lo com a valor afegit compartit amb els professionals. Ha de constituir un element determinant a l'hora de promoure i posar en pràctica una atenció de salut centrada en la persona que sigui realment humanista i integral.

Per això es fa necessari dotar el voluntariat dins del centre de salut de recursos, d'un espai físic d'ubicació, d'una dedicació horària i impulsar-hi la figura de coordinació (referent del centre).

És important diferenciar aquesta figura de referent del centre, de la responsabilitat i tasques del coordinador de voluntariat de l'entitat social que col·labora amb el centre.

En el cas que la direcció del centre o servei de salut decideixi impulsar un programa de voluntariat, aquest s'ha de veure reflectit en el pla estratègic de l'entitat i en els processos d'acreditació que es realitzin per certificar que l'organització sanitària aconsegueix un nivell de qualitat i competència.

Així mateix, des d'aquesta primera etapa d'impuls, s'ha d'informar el comitè d'empresa de l'existència d'un programa de voluntariat, sobretot pel que respecta a l'aclariment dels aspectes vinculats a aquest programa, els seus límits i la complementarietat amb la tasca dels professionals. L'activitat del voluntari no substitueix en cap cas la tasca realitzada per un professional del centre o programa.

Per tal d'impulsar el voluntariat, la direcció del centre o programa de salut:

- 1- **Defineix l'estratègia** d'actuació i el model de voluntariat al centre o servei de salut, preveient els recursos suficients per impulsar el voluntariat. És recomanable plasmar aquesta estratègia i planificació en un pla de voluntariat si s'escau.

- 2- **Estableix aliances, compromisos i convenis de col·laboració** amb entitats de voluntariat que gestionen els voluntaris al centre o servei de salut i organitza una coordinació estreta amb aquestes entitats.

- 3- **Promou la captació de voluntariat** als centres i serveis de salut per tal que les persones voluntàries s'incorporin a les diferents entitats a través de les quals es gestionarà el voluntariat.

4- **Impulsa**, amb implicació de les direccions, **la figura de la persona referent** de voluntariat al centre o servei de salut, que assegurarà la interrelació del voluntariat amb els equips de treball i el seguiment i l'avaluació del voluntariat.

5- Aposta per una **gestió del voluntariat** inclusiva i d'igualtat entre totes les persones voluntàries.

Abans de planificar, resulta adient implicar i escoltar activament els professionals sanitaris, a més dels pacients i el seu entorn significatiu, per definir i analitzar **les necessitats respecte al voluntariat de salut de cada centre, servei o àmbit**.

També és important conèixer la realitat del territori per tal d'establir aliances amb el teixit social i, a partir d'aquí, dissenyar i definir el model i el pla de voluntariat, incloent-hi tots els agents que hi ha implicats. En aquest sentit, s'han de definir clarament amb les entitats que hi participaran els objectius, els indicadors de seguiment i el sistema d'avaluació del voluntariat que inclogui aspectes com la satisfacció dels pacients.

Cal tenir en compte que la detecció de necessitats s'ha de fer de forma continuada, per exemple, a través d'enquestes, per tal de conèixer les necessitats específiques dels pacients i del seu entorn significatiu. Altrament, és més efectiu planificar i implantar petites actuacions, i progressivament anar ampliant l'extensió del voluntariat.

Promoure espais de trobada entre diferents agents (gerències, professionals, entitats, etc.) també resulta efectiu per debatre, reflexionar i anar millorant tots els procediments que hi estan implicats.

Treballar el tema del voluntariat amb el personal abans de la incorporació dels voluntaris, aportant-los informació i formació, escoltant les seves aportacions, afavorint el treball en equip i en xarxa, garanteix una adequada interrelació amb les persones voluntàries des de l'inici.

És recomanable l'organització, el reconeixement i la planificació del voluntariat amb recursos suficients i amb protocols clars i personalitzats des de la fase d'acollida. Cal:

- Tenir una comissió de voluntariat al centre o programa de salut.
- Dotar-se d'un pla de voluntariat i una guia d'acollida.

4.2. Figures de coordinació del voluntariat als centres i serveis de salut

L'èxit en els programes de voluntariat als centres i serveis de salut depèn, en gran mesura, de l'existència de figures que coordinin les relacions amb el voluntariat: tant la relació amb les entitats de voluntariat que desenvolupen la seva tasca –a través de la participació de les persones voluntàries, dins del centre de salut–

com la relació/coordinació amb els professionals del mateix centre.

L'agent clau per impulsar col·laboracions amb el voluntariat als centres de salut és el referent de voluntariat del centre, que ha de tenir el suport actiu de la direcció, fer de pont entre el centre de salut i les entitats de voluntariat, impulsar el treball en xarxa i encarregar-se del seguiment de les relacions amb les entitats de voluntariat mitjançant la interlocució amb el coordinador de voluntariat de l'entitat. A més, una altra figura molt rellevant en els centres grans són els referents de voluntariat per planta o servei. Per tant, en l'etapa d'impuls del programa de voluntariat, cal configurar-hi les figures referents del voluntariat segons el perfil, la dedicació i l'encaix en l'estructura més adient a les necessitats del centre.

Aquestes figures permeten implicar els professionals abans de la incorporació dels voluntaris, i, per tant, facilitar una adequada interrelació dels professionals amb les persones voluntàries des de l'inici. En particular, les formacions i sessions conjuntes entre professionals i voluntaris permeten la integració com una part més de l'equip una vegada s'inicia l'acció voluntària. La informació i la formació s'ha d'adaptar a les peculiaritats de les diferents organitzacions i àmbits de salut, especialment en els centres de salut mental.

Reconèixer la figura del referent, la seva dedicació en temps i recursos per a la gestió del voluntariat aporta valor als programes de voluntariat i afavoreix el seu desenvolupament

- Conscienciació sobre la importància del reconeixement del voluntariat. És important fer actes de reconeixement per part de la direcció dels centres o serveis de salut, conjuntament amb les entitats de voluntariat.
- És important que els professionals estiguin informats de les tasques específiques que realitzen els voluntaris.
- Hi ha d'haver un aposta real de les direccions pel voluntariat:
 - dotant de recursos (sobretot temps) els professionals que coordinen temes de voluntariat,
 - en particular, tenint una coordinació del voluntariat als centres o serveis de salut i
 - facilitant un espai delimitat als centres per al voluntariat.

4.2.1. Referent del voluntariat del centre o programa de salut

És la persona que pertany al centre o programa de salut i, conjuntament amb el coordinador de voluntariat de l'entitat, fa de pont amb les entitats socials, els voluntaris i els professionals (en centres grans, en plantes o serveis, es poden generar altres figures de referència del centre o programa de salut, que realitzaran una labor de coordinació del voluntariat en la seva unitat).

Qui coordini el voluntariat del centre ha de ser un professional del mateix centre, amb una dedicació a la coordinació del voluntariat reconeguda, explícita i acordada amb la direcció del centre (que no ha de comportar a priori una dedicació a temps complet). La persona encarregada de coordinar les relacions amb el voluntariat és la responsable del pla de voluntariat del centre o programa i la persona de referència al centre o programa es fa càrrec de tot allò relatiu al voluntariat. Aquesta figura ha de constar a l'organigrama com a comandament intermedi i ha de dependre directament de la gerència, la qual delegarà les funcions en la direcció que consideri oportuna.

En general, aquesta figura ha de facilitar l'assoliment dels objectius del programa del voluntariat dins del centre:

- vetllant per un servei de qualitat i coherent amb el pla estratègic, la missió, la visió i els valors, i el pla de voluntariat del centre o programa de salut,
- tenint cura dels voluntaris mentre realitzen la seva tasca, amb processos àgils amb implicació dels professionals,
- fomentant la relació entre voluntaris i amb entitats de voluntariat, i promovent la visibilitat i el reconeixement social de la seva activitat.

A continuació es descriuen algunes de les funcions de la persona referent del voluntariat del centre o servei de salut:

Funcions	Tasques
Gestió i organització interna del voluntariat	<ul style="list-style-type: none"> - Informar i impulsar accions per a la captació de possibles voluntaris i adreçar-los a les entitats amb conveni o acord. - Realitzar el pla anual de voluntariat. - Organitzar jornades formatives per a voluntaris i professionals. - Elaborar la memòria anual de l'activitat de voluntariat que es du a terme. - Ser la persona referent amb organitzacions de voluntariat i amb administracions públiques.
Relació amb els professionals del centre	<ul style="list-style-type: none"> - Donar a conèixer a l'organització el pla de voluntariat del centre. - Detectar les necessitats del voluntariat. - Crear un grup de treball amb referents de les diferents unitats del centre.
Relació amb els voluntaris	<ul style="list-style-type: none"> - Acollir i entrevistar les persones que sol·liciten ser voluntàries del centre i derivar-les a les entitats o al seu coordinador. - Donar a conèixer el marc institucional, els objectius i les línies estratègiques generals del centre. - Definir les funcions dels diferents agents. - Incorporar l'equip de voluntaris, juntament amb el coordinador de l'entitat de voluntariat, a les diferents unitats del centre. - Vetllar per la qualitat de les activitats de voluntariat, sent referent per a entitats socials i professionals del centre en tema de voluntariat.

4.2.2. Referent del voluntariat a la planta o al servei

Els referents o les persones de contacte del voluntariat a la unitat o servei mèdic en centres grans són els encarregats d'acompanyar els voluntaris quan s'incorporen al lloc on desenvoluparan la seva activitat i de presentar-los als altres professionals de l'equip. El referent de voluntariat és aquell professional de l'equip de la unitat que, sent sensible a la tasca que realitzen els voluntaris del centre, s'ofereix per ser el pont de comunicació entre els voluntaris i la unitat assistencial, i viceversa, i fer el seguiment amb la persona responsable de voluntariat del centre.

4.2.3. Coordinador de l'entitat de voluntariat

És la figura assignada per l'entitat de voluntariat amb les funcions de ser garant del programa de voluntariat de l'entitat en el marc del programa de voluntariat del centre o programa de salut; de fer el seguiment dels equips de voluntaris, afavorir processos de motivació i donar continuïtat a l'acció de cada voluntari; a més, dona suport a l'equip entès com a conjunt, proposa espais formatius segons les necessitats o els suggeriments proposats i fomenta el sentiment de pertinença, entre d'altres. Es relaciona estretament amb la persona referent de voluntariat del centre o servei de salut.

4.3. Col·laboració i treball en xarxa entre les entitats de voluntariat, els centres i els serveis de salut i l'Administració local

La col·laboració de manera sistemàtica entre els centres i serveis de salut, les entitats de voluntariat del territori i l'Administració local –establint-hi acords i/o convenis de col·laboració– permet que s'obrïn a la comunitat i que comparteixin responsabilitats en la captació de persones interessades a esdevenir voluntàries i a copsar les seves necessitats, la formació del voluntariat i la dels professionals de la salut sobre voluntariat o la sensibilització respecte a aquesta qüestió. És recomanable que els centres i les entitats externes configuren equips de treball multidisciplinaris per tal de coordinar-se i dur a terme una planificació conjunta.

Cal donar suport des de l'inici a les entitats que gestionen el voluntariat, ja que el suport en tots els nivells és bàsic per a l'èxit del voluntariat, reforça el compromís de tots els implicats i el vincle amb l'entitat.

Més enllà de la col·laboració per promoure el voluntariat de salut en un centre determinat, resulta especialment enriquidor el treball en xarxa entre les diferents entitats que treballen en l'àmbit de la salut i les coordinacions dels centres i serveis de salut, per tal de fomentar a poc a poc uns estàndards de qualitat en el seguiment del voluntariat coordinadament.

d'organitzacions diferents, però cadascuna aportant la seva experiència. Els nombrosos centres i serveis de salut que fomenten el voluntariat i les entitats que treballen en l'àmbit del voluntariat poden sumar sinergies per tal que les tasques voluntàries augmentin el seu nivell de qualitat en tots els seus programes, mitjançant la revisió de protocols, la detecció de necessitats, la revisió de conceptes, i, en últim terme, tenir un impacte positiu en les persones ateses en l'àmbit de la salut.

El treball en xarxa i les aliances serveixen per identificar, coordinar i redirigir adequadament els fluxos de voluntariat en funció de les necessitats dels centres i serveis de salut i les inquietuds de les persones interessades a esdevenir voluntàries. Aquest treball en xarxa passa per:

- Millorar el contacte dels centres i serveis de salut amb la xarxa d'entitats.
- Promoure i comunicar millor les aliances entre els actors que intervenen en la gestió del voluntariat.
- Donar suport des de l'Administració als territoris que tenen una xarxa social insuficient.
- Facilitar informació al voluntariat i del voluntariat.

Aquesta nova Carta del voluntariat en salut vol insistir en la necessitat de **generar sinergies entre el sector de la salut i les entitats socials amb l'Administració local**, amb instruments cada vegada més presents en el territori com els **punts de voluntariat local o les borses de voluntariat**, que aglutinen tota la informació de les entitats d'un àmbit territorial (barri, municipi, comarca...). L'aportació de l'Administració local com a administració molt propera a la comunitat pot esdevenir un catalitzador del voluntariat i dinamitzador del territori i de les pròpies comunitats.

El treball en xarxa entre els diferents implicats té especial rellevància en els llocs on es produeix **treball comunitari** i permet disposar de mapejos d'actius en salut, cosa que afavoreix una major coordinació entre centres/professionals i les entitats de voluntariat i l'Administració local (com, per exemple, cedir temporalment espais dels CAP i del municipi a les entitats per fer tallers i exposicions, fer visibles les entitats a tots els professionals d'assistència primària, promoure trobades amb les entitats als CAP per posar en comú temes d'interès i fer-ne el seguiment, etc.).

Alguns exemples d'aquest treball en xarxa són:

- La cessió d'espais dels centres d'atenció primària o dels ens locals per realitzar tallers o exposicions.
- El foment de trobades entre entitats i professionals per donar a conèixer i impulsar determinats projectes.
- La informació a la ciutadania del conjunt de recursos existents.

5. Preparació de l'activitat voluntària

És important disposar de recursos suficients per a l'organització, el reconeixement i la planificació del voluntariat, així com tenir protocols clars i personalitzats des de la fase d'acollida: una guia d'acollida i d'acompanyament amb compromís, transparència i itinerari formatiu, que faciliti una atenció personalitzada amb temps de resposta ràpid, multicanal i amb concreció de tasques.

5.1. Concreció de les funcions del voluntariat

Un cop s'han iniciat els passos per impulsar el programa de voluntariat, les accions posteriors que es descriuen a continuació són, d'una banda, els processos d'identificació, definició i difusió de les funcions del voluntariat, i, de l'altra, l'establiment de circuits de derivació de les persones voluntàries.

Identificació, definició i difusió conjunta de les funcions del voluntariat de salut i el seu rol en l'equip assistencial.

És el moment d'establir protocols d'actuació propis basats en la documentació ja existent dels centres amb experiència, cal especificar quins són els límits i els aspectes ètics que cal tenir en compte, tot respectant l'espai dels professionals. Aquesta definició s'ha d'adaptar en funció del tipus de centre/servei i les necessitats que s'hi detectin.

Una eina útil és l'elaboració de fitxes d'acció voluntària, que serveix per recollir l'acció voluntària que es realitza en el centre i per tenir un catàleg d'activitat. També serveix per assegurar una assignació idònia de les persones voluntàries segons el seu perfil i competències, i facilitar que les entitats de voluntariat facin la captació del perfil més adient per a cada demanda rebuda.

Exemple de fitxa d'acció voluntària
Funcions del voluntariat en l'activitat:
Nombre de persones voluntàries necessàries:
Perfil del voluntari necessari:
Formació requerida:
Persona de referència del centre o servei:
Horaris:

Establiment de circuits d'informació a les entitats de les persones que es vulguin fer voluntàries

Cal definir clarament quins són els canals de petició i detecció del voluntariat, ja que han de servir per informar adequadament sobre les funcions del voluntariat i la seva contribució a la millora de la qualitat de vida de les persones, el paper de les famílies i el seu entorn significatiu i el procés de gestió del pla de voluntariat (detecció de necessitats, avaluació...).

L'establiment dels circuits per donar informació a persones interessades a fer voluntariat i els canals de sol·licitud de cobertures per les diferents necessitats detectades es fan en coordinació entre centres o serveis de salut i les entitats de voluntariat.

És fonamental establir canals de comunicació fluids per a aquells ciutadans que es vulguin comprometre i facilitar-los el coneixement i els contactes per poder escollir l'activitat de voluntariat que més encaixa amb el perfil de cadascú.

5.2. Establiment d'acords de col·laboració i aclariment dels aspectes legals i pressupostaris

És recomanable establir acords de col·laboració entre el centre o servei de salut i l'entitat o entitats de voluntariat, i mantenir una línia de cooperació i corresponsabilització per al bon desenvolupament del programa.

Tot i que no és missió de la Carta del voluntariat en l'àmbit de la salut entrar en el detall dels aspectes juridicolgals, cal remarcar la necessitat de definir els aspectes legals i pressupostaris, prèviament a la incorporació de la figura del voluntariat als centres. Aquests aspectes han de tenir en compte que:

- El marc de referència és la Llei 25/2015, del 30 de juliol, i la Carta de drets i deures del pacient.
- Cal signar un acord de col·laboració/conveni entre el centre o servei de salut i cada una de les entitats de voluntariat que actuen dintre del centre.
- S'han de definir, d'entrada, les funcions de cadascú, i tant els voluntaris com els professionals han de conèixer els límits de l'acció voluntària, cosa que ha de quedar reflectida al conveni, i, també des del principi, s'han de crear espais de coordinació i seguiment entre el centre i les diferents entitats. Cal establir clarament les competències de cadascú, les unitats assignades i les persones que cal atendre. Això permet evitar o emmarcar eventuais situacions de confusió i tensió entre els diferents implicats.
- L'acord de col·laboració/conveni ha de reflectir explícitament l'actuació de cada entitat, les unitats on intervindran les persones voluntàries i les seves funcions i finalitats (el perquè: què aporta, què s'espera, per a què és necessari).

Convé, així, especificar quins són els límits de l'entitat i quines són les tasques a les quals es compromet cada part.

- El centre o servei de salut ha de concretar les seves necessitats, i alhora els recursos que pot posar a disposició de l'entitat/voluntaris per facilitar el desenvolupament del programa de voluntariat.

En el cas d'acord de col·laboració/conveni amb una entitat de voluntariat, és aquesta entitat, mitjançant el seu coordinador de voluntariat, qui s'ocupa del cycle de gestió de l'equip de voluntaris: captació, incorporació, formació, seguiment, motivació i desvinculació. És necessari que hi hagi una estreta relació entre la persona coordinadora de voluntariat de l'entitat de voluntariat i la persona referent del voluntariat del centre per poder fer un correcte seguiment, avaluació, motivació i desvinculació.

5.3. Integració dels voluntaris. Impuls del treball en equip entre els professionals i l'equip de voluntaris

Tal com s'ha comentat en l'apartat 3 sobre sensibilització, els centres han d'iniciar accions de difusió interna que afavoreixen l'acceptació dels programes de voluntariat.

A partir d'aquí, cal desenvolupar un treball en equip entre professionals, voluntaris i entitats com a peça fonamental per a l'èxit del projecte de voluntariat.

En aquest sentit, hi ha un seguit d'accions que serveixen per fomentar aquest treball en equip:

- 1- Definir conjuntament les necessitats i planificar les accions que cal realitzar per poder desenvolupar programes de voluntariat i establir referents professionals.
- 2- Un cop integrats els voluntaris en el centre, incorporar-los en els equips de treball professional, generant-hi confiança mútua, facilitar una comunicació fluïda i la seva participació en reunions.
- 3- Promoure programes compartits –com la formació– entre voluntaris i professionals per promoure la implicació i el coneixement de les funcions que cadascú hi desenvolupa.
- 4- Compartir amb l'equip de professionals el concepte de qualitat en l'atenció als pacients i a les persones cuidadores.

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

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

6. Formació de les persones voluntàries

La legislació actual sobre voluntariat preveu la formació com una eina necessària per al desenvolupament de la tasca voluntària i com un dret de la persona que exercirà de voluntària. Un dels indicadors de qualitat d'un programa de voluntariat és, sens dubte, la formació, ja que permet:

- Emmarcar la seva tasca en el context de l'àmbit d'actuació que pertorqui (H, SM, SS, AP).
- Reflexionar sobre la seva actuació (motivacions, actituds...).
- Donar eines a la persona que ha d'exercir de voluntària per realitzar la seva tasca de manera eficient, tant en l'aspecte tècnic com pel que fa a actituds i emocions.
- Augmentar els seus coneixements més específics sobre la tasca voluntària que desenvolupa.
- Tenir en compte la necessitat d'adaptació contínua davant de la variabilitat dels pacients.

És important que aquesta formació estigui reconeguda per organismes competents que puguin acreditar-la i garantir-ne la qualitat. No obstant això, en tots els casos cal assegurar uns mínims inicials que garanteixin la seguretat dels pacients i també la dels voluntaris.

Tal com s'ha dit anteriorment, sempre que sigui possible, s'hauria de treballar per tal de promoure les formacions i sessions conjuntes entre professionals i voluntaris.

A banda dels continguts formatius, és recomanable que els voluntaris puguin anar **acompanyats** durant els seus primers dies **d'un voluntari amb més experiència** per tal que els ajudi a conèixer tant les seves tasques com les dinàmiques pròpies del centre i els seus interlocutors.

6.1. Formació del voluntariat per a una incorporació adequada

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

- **Formació inicial en voluntariat**, vehiculada per les entitats per tal d'informar i formar sobre el model de voluntariat, que ha d'incloure

coneixement de la Llei 25/2015, del 30 de juliol, del voluntariat i de foment de l'associacionisme, i incidir especialment en els aspectes ètics del voluntariat i en el seu rol en l'entorn social i la salut. En aquest sentit, el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies ha homologat i certifica el *Curs d'iniciació al voluntariat* impartit per les Escoles de Formació en el marc del Pla de formació de l'associacionisme i el voluntariat de Catalunya (PFAVC).

- **Formació específica**, recau principalment sobre el centre o servei de salut i té per objecte la relació del projecte de voluntariat en el context concret de cada organització sanitària.

En aquest context, cal comptar amb els cursos sectorials inclosos en el catàleg del PFAVC, que capaciten el voluntari per desenvolupar la seva acció voluntària amb coneixement i qualitat. Aquests cursos tenen el certificat i reconeixement del Govern.

Val a dir que és important garantir una coordinació adequada d'ambdós tipus de formació, desenvolupant la formació esglaonadament i segons les necessitats formatives vinculades a les tasques que es duren a terme en el centre. Així mateix, sempre que sigui possible, caldrà assegurar uns estàndards mínims de qualitat, amb l'impuls de mecanismes d'acreditació.

D'altra banda, aquesta nova Carta voldria incitar els diferents implicats a **aprofitar les noves tecnologies i l'experiència de docència virtual** cada vegada més estesa, per anar desenvolupant mòduls formatius que facilitin l'accés a tots els voluntaris o amb intenció de participar en activitats voluntàries en l'àmbit de la salut.

6.2. Formació dels coordinadors del voluntariat i dels seus referents en el centre o servei de salut

El rol que han de desenvolupar les **persones coordinadores i referents del voluntariat** als centres o serveis de salut constitueix un dels actius principals per a la qualitat i la utilitat de la tasca que han de dur a terme els voluntaris. Un dels factors clau per a l'èxit en la introducció d'aquestes figures és el desenvolupament d'una formació específica, adreçada a aquest grup de professionals, que tingui en compte les competències necessàries per al desenvolupament correcte de les seves funcions.

Aquesta formació s'ha d'orientar a:

- Formar en els coneixements teòrics i en les tècniques per gestionar l'equip de voluntaris i les relacions amb les entitats de voluntariat i les activitats que se'n deriven, dintre de l'organització.

Aquesta formació ha de ser configurada sobre la base d'una definició de les competències bàsiques, compartida pels centres o serveis de salut i les

organitzacions de voluntariat. Aquestes competències bàsiques han de servir de base per a l'elaboració dels objectius i continguts pedagògics.

Aquesta Carta vol insistir en la necessitat de desenvolupar formació orientada a l'acompanyament emocional, tenint en compte els diferents contextos per tipus de voluntariat.

En tots els casos i més en l'àmbit de salut mental és molt important que la formació tingui en compte el model amb què es treballa actualment, basat en la recuperació, els drets, l'acompanyament i la discapacitat.

Exemple. Proposta de continguts per al disseny d'un pla formatiu

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

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

B. Formació de desenvolupament de les persones voluntàries

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

- Introducció a la xarxa sanitària de Catalunya.
- El voluntariat en l'àmbit de la salut (motivacions, actituds, habilitats i capacitats...).
- Conceptes essencials sobre voluntariat.
- Els drets i deures dels diferents actors en l'àmbit de la salut. Els límits de l'acció voluntària.
- La relació interpersonal del voluntari amb el pacient, la família i els professionals.
- La salut i la malaltia.
- La cura del voluntariat: impacte emocional, riscos, etc.

Per a determinats col·lectius de pacients o temàtiques específiques, pot ser necessària una formació d'aprofundiment en salut. Aquesta formació pot incloure els aspectes següents:

- Característiques principals de la malaltia de la unitat específica o programa al qual s'incorpora la persona voluntària.

- Característiques de la tipologia dels pacients i dels diferents àmbits d'actuació.
- El treball coordinat entre voluntariat i equip professional.
- Eines específiques de gestió emocional adaptades al context on actuarà la persona voluntària.
- Acompanyament en la mort i el dol.

També cal reforçar la formació global i específica introduint figures com el voluntari expert (amb mentoria inicial), aportant nous continguts (vinculats a aspectes emocionals i de no estigmatització) i obrint nous canals, com la formació virtual o entrevistes via web.

C. Formació de caràcter transversal

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

- Habilitats de comunicació i relació.
- Gestió de situacions difícils en els centres.
- Gestió de les emocions.
- Estigma i autoestigma.
- Comunicació no violenta.
- Mediació com a eina de resolució de conflictes.
- Ús de TIC aplicades a l'activitat de voluntariat.

7. Consolidació, reconeixement, desvinculació i continuïtat de les persones que exerceixen de voluntàries

7.1. Consolidació i reconeixement

Consolidar l'activitat dels voluntaris passa inicialment per tenir-ne cura (“cuidar les persones cuidadores”) mentre realitzen les seves tasques, mitjançant:

- Processos àgils.
- Implicació dels professionals.
- Seguiment de la seva activitat amb acompanyament individualitzat.
- Foment de la relació entre voluntaris.
- Bona inserció dels nous voluntaris.
- Visibilitat dels esdeveniments de voluntariat.

Amb el temps, aquesta consolidació passa per reforçar les dinàmiques per propiciar la continuïtat de la relació amb els voluntaris, amb mecanismes com convidar a la participació en actes o impartir sessions de formació, cosa que serveix també per donar reconeixement a la seva contribució i expertesa.

En particular, en el camp de la salut mental i les addiccions és important disposar d'un protocol de seguiment per a les diferents situacions amb què es trobin, inclòs l'acompanyament i el reforç emocional, si és necessari, per tal d'evitar que en tinguin un mal record i així facilitar que la persona voluntària continuï la seva tasca.

A continuació, es detallen algunes actuacions que poden ajudar al reconeixement del voluntari i de la seva tasca i afermar el seu compromís:

- Identificació visible i institucional de l'equip de voluntaris als centres.
- Reconeixement formal del centre i l'entitat de voluntariat de la tasca realitzada en els diferents programes de voluntariat posant en valor la seva contribució.
- Jornades anuals de caràcter festiu amb un reconeixement en un marc col·lectiu d'agraïment a l'equip de voluntaris, amb la participació del Departament de Salut.

- Trobades amb els voluntaris en finalitzar l'acció de voluntariat per generar un sentiment de pertinença compartida entre centres i entitats.

També cal considerar la possibilitat d'establir acords per al reconeixement social de l'expertesa adquirida pel voluntari i que es reconegui en el cas dels estudiants universitaris (certificat d'hores d'acció voluntària i de formació rebuda en voluntariat).

Com ja es fa en altres països, s'ha d'incidir en aquest reconeixement perquè es faci extensiu també a l'àmbit laboral, per tal que les experiències de voluntariat des del punt de vista curricular siguin un valor afegit.

7.2. Desvinculació i continuïtat posterior

Una vegada el voluntari ha finalitzat l'activitat prevista, i amb la finalitat de mantenir-hi un contacte, se li ha de fer arribar informació sobre futures activitats del centre o d'altres entitats, proposar la formació de nous voluntaris, o demanar l'opinió sobre la tasca de voluntariat realitzada.

La desvinculació pot ser temporal, per la qual cosa és important mantenir el contacte amb l'equip de voluntaris i les entitats mitjançant l'enviament d'informació o la invitació a jornades, per mantenir el sentiment de vinculació amb el lloc on s'ha realitzat l'acció.

8. Avaluació de l'activitat voluntària i el seu impacte

Per tenir èxit en la consolidació del voluntariat, cal fer-ne un seguiment i una avaluació continuada, vetllar pel compliment dels compromisos establerts i tenir cura dels voluntaris, aconseguir la seva continuïtat i que no es desgastin, i comptar amb la participació de les famílies i els professionals. A més de la integració efectiva dels voluntaris (formació, recursos...), se n'ha de garantir la **integració afectiva**, promovent espais periòdics d'intercomunicació amb els coordinadors del voluntariat.

En aquesta línia, resulta imprescindible implantar **eines d'avaluació del voluntariat** per part dels pacients, dels professionals dels centres i dels mateixos voluntaris, i promoure l'elaboració de memòries específiques del voluntariat per part de les entitats. El referent del voluntariat del centre o servei de salut és l'encarregat de dur a terme les tasques de seguiment i avaluació dels programes.

8.1. L'avaluació del programa de voluntariat

L'avaluació pot ser àmplia i permet recollir la satisfacció dels diferents implicats (centre o servei de salut, entitat, coordinació del voluntariat, professionals, voluntaris, pacients i entorn significatiu). La informació obtinguda ha de servir per a:

- la satisfacció/autocrítica dels voluntaris,
- l'actuació des de les entitats o des del propi centre o programa de salut sobre els punts febles detectats per transmetre l'impacte positiu de l'acció voluntària als professionals i la ciutadania,
- l'anàlisi i avaluació de les situacions que poden ser motiu de finalització del voluntariat,
- la difusió anual en el centre/entitat i a l'exterior.

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

8.2. Marc d'avaluació del voluntariat en salut

També és d'interès per al conjunt del sector que la xarxa de centres i entitats elabori un mínim d'indicadors bàsics quantitius i qualitius per a la realització d'aquestes avaluacions.

Els criteris actuals d'acreditació ja inclouen alguns ítems genèrics sobre el voluntariat que donen alguns elements clau que cal tenir en compte. No obstant això, convé desenvolupar criteris i indicadors quantitius i qualitius més acurats i adaptats no només als centres hospitalaris, sinó que també avaluin i acreditin globalment els plans de voluntariat als centres, tenint en compte la seva planificació i adequació a les necessitats. Aquest recull d'indicadors d'avaluació permetria atorgar als centres una acreditació de qualitat en cas de resultar positiva.

En aquest marc d'avaluació, és interessant crear un mètode d'avaluació adaptable als diferents models i plans de voluntariat amb mètodes com l'avaluació 360° i transmetre l'impacte concret que té l'acció voluntària. Aquesta mesura d'impacte ha de considerar tant l'estructura sanitària com l'entorn social existent, sent en si mateixa un indicador qualitatiu de la tasca voluntària.

D'altra banda, cal aprofitar les noves tecnologies per tal de facilitar i agilitzar el seguiment i l'avaluació de la tasca de voluntariat, per exemple, mitjançant APP adaptades.

Per acabar, avançar en l'avaluació només pot ser un reflex de les bones pràctiques i, en aquest sentit, dissenyar un model de *benchmarking* tant dels centres com de les entitats de voluntariat és en si mateix un exercici de transparència i compromís envers la ciutadania.

9. Annex.

Participants en el procés d'elaboració

En agraïment a totes les persones que hi han col·laborat, a títol individual o bé mitjançant les següents entitats i institucions :

- Àrea Bàsica de Salut de Lloret i Tossa.
Corporació de Salut del Maresme i la Selva.
- Àrea Bàsica de Salut de Mataró. Institut Català de la Salut.
- Associació Benestar i Desenvolupament (ABD).
- Àrea de serveis al ciutadà. Ajuntament Platja d'Aro.
- Associació Amputats Sant Jordi (ASJ).
- Associació de Cardiopaties Congènites (AACIC).
- Associació Catalana d'Entitats de Base Associativa.
 - CAP Centelles.
 - CAP Les Hortes.
 - CAP del Remei.
 - CAP Vallcarca - Sant Gervasi.
- Àrea Bàsica de Salut La Roca. Consorci de Salut i Social de Catalunya.
- Associació Centre d'Higiene Mental Les Corts.
- Associació coordinadora d'entitats per la salut de Lleida (FESALUT).
- Associació Espanyola Contra el Càncer (AECC).
- Associació de Familiars i Amics de Nens Oncològics de Catalunya (AFANOC).
- Associació per a la rehabilitació de persones amb malaltia mental (AREP).
- Benito Menni Complex Assistencial en Salut Mental.
- Cal Muns. Grup Sant Pere Claver.
- Càritas Sant Feliu de Llobregat.
- Centre d'Atenció Primària Chafarinas. Institut Català de la Salut.
- Centre d'Atenció Primària Casernes. Institut Català de la Salut.
- Centre Fòrum. Parc de Salut Mar Barcelona.
- Centre Social i Sanitari Frederica Montseny.
- Consorci d'Atenció Primària de Salut Barcelona Esquerra.
- Consorci Corporació Sanitària Parc Taulí.
- Corporació de Salut del Maresme i la Selva.
- Creu Roja Catalunya.
- Departament de Salut.
 - Secretaria d'Atenció Sanitària i Participació.
 - Assessoria jurídica.
 - Direcció General de Planificació.
 - Pla director de Salut Mental.
 - Sub-direcció Regional a Lleida i Alt Pirineu i Aran.
 - Gerència Territorial de Barcelona. Institut Català de la Salut.

- Departament de Treball Afers Socials i famílies.
Subdirecció General de Cooperació i Voluntariat Social.
- Federació Catalana d'Entitats Contra el Càncer (FECEC).
- Federació Catalana de Voluntariat Social.
- Federació Salut Mental Catalunya.
- Federació Veus.
- Fundació Amics de la Gent Gran.
- Fundació Autònoma Solidària. Universitat Autònoma de Barcelona (UAB).
- Fundació d'Oncologia Infantil Enriqueta Villavecchia.
- Fundació Osonament.
- Fundación Paliaclic.
- Fundació Sanitària Sant Josep.
- Fundació Sant Joan de Déu.
- Grup Sagessa. Assistència Sanitària i Social.
- Hospital de Campdevàrol.
- Hospital de l'Esperança. Parc de Salut Mar, Barcelona.
- Hospital de Sant Pau i Santa Tecla, Tarragona.
- Hospital Germans Trias i Pujol, Badalona.
- Hospital Moisès Broggi, Sant Joan Despí Consorci Sanitari Integral.
- Hospital Pius, Valls.
- Hospital Sant Joan de Déu, Barcelona.
- Hospital Sociosanitari de l'Hospitalet. Consorci Sanitari Integral.
- Hospital Universitari Arnau de Vilanova.
- Hospital Universitari de Bellvitge, Hospitalet de Llobregat.
- Hospital Universitari de Girona Dr. Josep Trueta.
- Hospital Universitari Institut Pere Mata, Reus.
- Hospital Universitari Sant Joan de Reus.
- Hospital Universitari Vall d'Hebron, Barcelona.
- Institut de Neuropsiquiatria i Addiccions (INAD). Parc de Salut Mar, Barcelona.
- Parc Sanitari Pere Virgili, Barcelona.
- Projecte Home Catalunya.
- Xarxa Assistencial Universitària Althaia, Manresa.

