

# GUÍA DE VOLUNTARIADO PARA CENTROS RESIDENCIALES

Guía para unificar y poner a disposición las buenas prácticas y el buen proceder del proceso que requiere el voluntariado en los centros residenciales que transitan hacia alojamientos hogareños.



## Autoras

Arrillaga Mayo, Ainhoa  
García Martín, Paula  
Marsillas Rascado, Sara  
Ansa Grijalbo, Amaia

## Revisión y aportaciones

Maidier Azurmendi  
Mirene Iraola  
Edurne Justo  
Olaia Zubillaga  
Gabriela Mondragon  
Nerea Manterola  
Ursula Merino  
Paula Hidalgo

## Edición y maquetación

Mikel Larrañaga Elizalde

## Fotografías

Estibaliz Ortolaiz Emparan

## Colaboradoras

Miryam Lopez - Adinkide  
Manel Ferran - Nagusilan

**Diciembre, 2024. Versión final**

**Matia Fundazioa**



**Reconocimiento - No Comercial - Sin Obra Derivada (by-nc-nd)**

*Esta licencia no permite la generación de obras derivadas ni hacer un uso comercial de la obra original, es decir, sólo son posibles los usos y finalidades que no tengan carácter comercial.*

*El proyecto 'Como en Casa' está financiado por el Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030 en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia del Gobierno de España y los fondos Next Generation EU de la Unión Europea.*

# Guía de voluntariado para centros residenciales



1	INTRODUCCIÓN.....	4
	1.1) <i>Un poco de teoría</i>	
	1.2) <i>¿Por qué esta guía?</i>	
	1.3) <i>Sobre qué vamos a hablar</i>	
	1.4) <i>Para qué sirve esta guía</i>	
2	NUEVOS ROLES, EL PROCESO Y SUS ETAPAS.....	11
	2.1) <i>Personas de referencia</i>	
	2.2) <i>Etapas:</i>	
	2.2.1. <i>Contacto con el centro y entrevista/ entrada</i>	
	2.2.2. <i>Llegada y bienvenida al centro</i>	
	2.2.3. <i>Vida en la unidad de convivencia y comunidad</i>	
	2.2.4. <i>Despedida y cierre</i>	
3	BARRERAS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA.....	31
4	BUENAS PRÁCTICAS.....	36
	<i>Reconocimiento</i>	
5	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	40
6	ANEXOS.....	42

# — Introducción

## 1.1) Un poco de teoría...

Históricamente, una de las principales maneras en las que la comunidad se ha involucrado en los cuidados de larga duración ha sido a través de las entidades de voluntariado. El voluntariado se define como aquella actividad en la que **personas o grupos proporcionan su tiempo** sin contraprestación económica directa (o una compensación mínima para compensar los costes) **en beneficio de otras personas, grupos, organizaciones o causas** (Cnaan et al., 1996; Wilson, 2000).

Esta figura es una fuente de apoyo importante para todas las personas que forman parte de los centros residenciales y muy especialmente, para las personas que necesitan cuidados. Habitualmente han destacado su labor de acompañamiento a personas a nivel individual o de entretenimiento a nivel grupal mediante acciones de tipo lúdico o cultural. Ambas son actividades altamente valoradas por las personas que conforman la vida de los centros residenciales.

La participación de personas voluntarias en la vida de los centros residenciales mejora aspectos de la calidad de vida de las personas profesionales y las que viven en los mismos (de Sandes-Guimarães et al. 2023). Para lograr estos beneficios resulta fundamental llevar a cabo encuentros regulares a lo largo del tiempo. Dicho de otro modo, la presencia más continuada y periódica de las personas voluntarias en los centros propicia la creación de vínculos significativos ya que conocerse entre ellas favorece que el acompañamiento

se realice desde lo que es importante para las personas.

A lo largo del trabajo desarrollado en el marco de este proyecto y volcado en esta guía, nos planteamos la necesidad de trabajar diferentes aspectos en el acompañamiento del voluntariado a lo largo de su colaboración en el centro. Se conoce que inicialmente son las motivaciones y su satisfacción las que favorecen que las personas voluntarias participen y permanezcan en tal labor. Sin embargo, posteriormente entran en juego otros aspectos relacionados pero ligeramente diferentes, como son la implicación o el compromiso con la organización o incluso, su identidad de rol como persona voluntaria.

Uno de los principales retos para que la comunidad forme parte de la vida de los centros desde la figura del voluntariado tiene que ver con la duración de su participación. Algunos estudios han tratado de comprender qué es lo que favorece que las personas voluntarias permanezcan en su labor (e.g. Chacon et al., 2007; Handley et al. 2022). De sus resultados se desprende que la satisfacción de las personas voluntarias es un aspecto importante que propicia que estas continúen, por lo que cuidar el inicio de su etapa como voluntarias en el centro resulta esencial para aumentar su satisfacción y contribuir a que continúen como voluntarias. Con el tiempo, entran en juego otros aspectos como el compromiso con la organización y su identidad de rol como personas voluntarias lo que mejor predice la duración de su participación. Por tanto, las acciones puestas en marcha para favorecer su implicación en la vida del centro favorecerá su permanencia y en

última instancia, mejorará la calidad de vida de ellas mismas y de las personas que viven en el centro (de Sandes-Guimarães et al. 2023).

En esta guía se proponen diferentes etapas y claves a tener en cuenta en el proceso de la persona voluntaria en el centro/unidad, para que la durabilidad sea mayor y el proceso sea satisfactorio.

Entre las estrategias que se pueden poner en marcha se recomiendan la inclusión de figuras de coordinadores de personas voluntarias o entidades de voluntariado para supervisar las actividades de voluntariado (Baker et al., 2017; Biggs & Knox, 2014; Filinson, 2003; Gundersen & Johannessen, 2018; Hill, 2016; Hunter et al., 2018; Landau et al., 2013; Ostwald et al., 2003). Más adelante, la guía contempla dos figuras claves en el voluntariado en centros residenciales: Profesional de Referencia para la Persona Voluntaria (PRP) y Voluntaria de Referencia para la Persona Voluntaria (VRV).

Asimismo, se considera que la capacitación de las personas voluntarias y realizar un seguimiento más cercano proporciona beneficios, siendo también un reto (Gundersen y Johannessen, 2018; Hill, 2016; Van der Ploeg et al., 2012, 2014).

El avance hacia una mayor apertura de los centros que apoye una buena vida en comunidad de las personas que necesitan apoyos y viven en centros residenciales requiere una forma de cooperación diferente.

La integración de las personas voluntarias como parte de la vida que transcurre en las unidades o los centros es esencial para construir relaciones de reciprocidad enriquecedoras que generen sentimientos de pertenencia a la comunidad. Dicho de otro modo, en la actualidad es necesario construir con las personas voluntarias propuestas de valor para que se involucren en los cuidados, mediante nuevas formas de participación.





## 1.2) ¿Por qué proponemos esta guía?

Esta guía se plantea en el marco de una buena vida en comunidad para las personas que viven en centros residenciales, desde un enfoque de Atención Centrada en la Persona (ACP). En este sentido, la persona voluntaria es un agente facilitador para ello, por lo

que es importante que forme parte de la vida del centro y unidad de convivencia y que el proceso que se lleve a cabo en relación con su etapa de voluntariado sea acorde a sus deseos e intereses, así como a las preferencias de la persona que acompañará o actividad que realizará.



### 1.3) ¿Sobre qué vamos a hablar?

Esta guía es una agrupación de recomendaciones y buenas prácticas a seguir y/o adoptar, que pueden ser de utilidad para los diversos momentos y pasos del proceso de acogida de una persona voluntaria en una unidad o centro residencial.

Está ordenado en los diversos momentos que componen el proceso completo: contacto y entrada, bienvenida y acogida, vida en la unidad y en la comunidad, y despedida y cierre.

Recopila cómo realizar un proceso adecuado acorde con el modelo de Atención Centrada en la Persona, y ofrece recursos y herramientas de utilidad para ello.

En este proceso, se han integrado las necesidades de todas las partes implicadas: la persona voluntaria, la persona acompañada, la entidad de voluntariado, el entorno y la comunidad.

### 1.4) ¿Para qué sirve este contenido?

La guía trata de facilitar una herramienta que dé apoyo a una experiencia satisfactoria del recorrido de la persona voluntaria y el resto de personas que componen el centro/unidad, recopilando las claves que sirven para ello. Para ello, la guía detalla las bases del proceso, expone y recopila las etapas y necesidades de todas las partes implicadas, así como buenas prácticas.







# Guía de voluntariado para centros residenciales



1	INTRODUCCIÓN.....	4
	1.1) un poco de teoría	
	1.2) ¿Por qué esta guía?	
	1.3) Sobre qué vamos a hablar	
	1.4) Para qué sirve esta guía	
	1.5) Para quienes sirve esta guía	
2	NUEVOS ROLES, EL PROCESO Y SUS ETAPAS.....	11
	2.1) <i>Personas de referencia</i>	
	2.2) <i>Etapas:</i>	
	2.2.1. <i>Contacto con el centro y entrevista/ entrada</i>	
	2.2.2. <i>Llegada y bienvenida al centro</i>	
	2.2.3. <i>Vida en la unidad de convivencia y comunidad</i>	
	2.2.4. <i>Despedida y cierre</i>	
3	BARRERAS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA.....	31
4	BUENAS PRÁCTICAS.....	36
	<i>Reconocimiento</i>	
5	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	40
6	ANEXOS.....	42

## 2.1) Personas de referencia

Se plantean tres figuras de acompañamiento para la persona voluntaria como buena práctica en el apoyo de su vida en la unidad/centro:

La **PROFESIONAL** de referencia para la persona voluntaria (PRV).



La **VOLUNTARIA** de referencia para la persona voluntaria (VRV).



La **RESPONSABLE** de personas voluntarias (RPV)



Estas figuras de “referencia” van a acompañar a la persona en su llegada y vida en la unidad, con diferentes funciones detalladas en las siguientes páginas.

### Profesional de referencia para la persona voluntaria (PRV)

La profesional de referencia para la persona voluntaria (PRV) se trata de una persona del equipo técnico, responsable de unidad, auxiliar, o el perfil que se considere más adecuado en cada caso, que acompañe a la persona voluntaria en todas las etapas de su recorrido en el

centro/unidad y le dé apoyo en todo lo que esta necesite, teniendo en cuenta por supuesto que conoce la persona que va a acompañar y que es parte de la unidad de la misma:

Las funciones que se asignan a esta figura son las siguientes:

- Estar presente en la llegada de la persona y su bienvenida.
- Enseñar el centro, la unidad y los espacios.
- Presentar a las personas que

componen la unidad y el centro, y tal y como se recoge en las etapas del proceso, que las personas que viven en el mismo puedan enseñar los espacios, ser parte de la acogida, la presentación de las personas...

- Presentar a la persona y su red de apoyo (también su profesional de referencia) en el caso de los acompañamientos.
- Resolver dudas.
- Orientar sobre los recursos de la comunidad e interacciones con la misma (espacios, eventos y festividades...) a través del mapa comunitario de la persona, unidad y centro.  
<https://matiaeskola.eus/es/compound-course/proceso-de-construccion-de-mapas-comunitarios>
- Ser la persona referente sobre la cual puede preguntar dudas para un adecuado acompañamiento.
- Informar a la persona voluntaria sobre situaciones relevantes sobre la persona acompañada como puede ser cambios en su estado, variantes sociales o comunitarias, incidencias de salud, etc.
- Estar atenta sobre la vivencia de la

persona voluntaria y realizar seguimiento.

- Velar sobre la satisfacción con la labor de voluntariado.

### **Voluntaria de referencia para la persona voluntaria (VRV)**

La persona voluntaria de referencia (VRV) se refiere a una persona voluntaria del centro o la unidad, que bien puede ser una persona que tenga experiencia y lleve tiempo en la tarea, o una persona que tenga habilidades de cohesión de equipo, o que lidere y se le haya asignado la tarea de ser referente.

Las funciones vinculadas a esta figura se exponen a continuación:

- Presentar al resto de personas voluntarias, y una introducción de la actividad y funciones que realizan.
- Estar presente en la llegada de la persona y su bienvenida.
- Resolver dudas sobre las funciones de las personas voluntarias.
- Integrarle (si existen) en canales de coordinación e información que pueden tener el grupo de voluntarias.



# Tabla de funciones de nuevas figuras

	PRV	VRV
Entrada	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar qué personas necesitan y quieren ser apoyadas por una persona voluntaria.</li> <li>• Ponerse en contacto con una entidad de voluntariado.</li> <li>• Contactar con la persona voluntaria.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentar resto de personas voluntarias y actividades que realizan las mismas.</li> </ul>
Bienvenida y llegada	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estar presente en la llegada de la persona voluntaria.</li> <li>• Entregar una guía de bienvenida.</li> <li>• Explicar cómo es el centro, la unidad y los espacios.</li> <li>• Presentar a las personas que componen la unidad.</li> <li>• Presentar a la persona que va a acompañar, su red de apoyo y profesional de referencia.</li> <li>• Resolver dudas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si es posible, estar presente en la llegada de la persona voluntaria al centro.</li> <li>• Si no se ha hecho con anterioridad, presentar a las demás personas voluntarias y su labor.</li> <li>• Resolver dudas.</li> </ul>
Vida en la unidad y la comunidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientar sobre los distintos recursos de la comunidad e interacciones con la misma (se puede emplear el mapa comunitario de la persona, unidad y centro).</li> <li>• Informar a la persona voluntaria de situaciones relevantes sobre la persona que acompaña</li> <li>• Fomentar sentido de pertenencia.</li> <li>• Hacer partícipe a la persona voluntaria de las reuniones de la unidad, vida y actividades de la unidad, elaboración y revisión del PAyV.</li> <li>• Realizar seguimiento de la persona voluntaria</li> <li>• Velar sobre la satisfacción con la labor de voluntariado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Integrar a la persona voluntaria en canales de coordinación e información que pueda tener el grupo de personas voluntarias.</li> <li>• Hacer partícipe a la persona voluntaria de las reuniones con el resto del equipo de voluntarias.</li> <li>• Realizar seguimiento.</li> <li>• Velar por el bienestar de la persona voluntaria.</li> </ul>
Despedida / Cierre	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicar a la persona voluntaria el final del proceso de voluntariado.</li> <li>• Preparar, junto con la persona voluntaria, una despedida en la unidad/centro, si así ella desea, como agradecimiento.</li> <li>• Validar de manera positiva el acompañamiento de la persona voluntaria de manera verbal, con una carta u obsequio.</li> <li>• Dejar abiertas vías de colaboración que den continuidad con otra persona u actividad (si procede).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preparar, junto con la persona voluntaria, una despedida en la unidad como agradecimiento.</li> <li>• Validar de manera positiva el acompañamiento de la persona voluntaria de manera verbal, con una carta u obsequio.</li> </ul>

## Responsable de Personas Voluntarias (RPV)

Asimismo, se propone la figura de Responsable de Personas Voluntarias (RPV). Existen figuras profesionales que pueden tener una dedicación a la gestión del voluntariado, con una mirada más amplia.

Tiene como objetivo coordinar y generar el marco para que el proceso sea más sencillo y cumpla con los requerimientos:

- Cercanía y escucha a necesidades y propuestas de las personas, para integrar el voluntariado de forma natural y entender su diversidad.
- Captación de personas voluntarias.

- Generación de acuerdos de colaboración.
- Actividades de reconocimiento de su labor.
- Formación.
- Fomento de participación voluntaria y comunitaria.
- Actividades de sensibilización sobre el voluntariado.
- Otros.

Puede ser que esta figura no esté personificada, y que algunas de estas funciones estén integradas de forma natural en todas las personas de la unidad y centro.



## 2.2) Etapas

### 2.2.1. Contacto con el centro y entrevista/entrada

**Puede haber diferentes vías de entrada de persona voluntaria en una unidad/centro:**



Detección de necesidad de acompañamiento sobre la persona y solicitud a una entidad de voluntariado.

Propuesta desde la entidad de voluntariado de una persona que se presta para ser voluntaria.



Propuesta desde el tejido comunitario: en este caso puede ser una persona o un grupo como agente comunitario.

A través de una figura mediadora que facilita el contacto entre una entidad de voluntariado/Agente comunitario y el centro/unidad. Son nuevas colaboraciones, nuevas redes.



**Al margen de cuál sea la vía de entrada se recomienda tener en cuenta los siguientes pasos:**

- Es conveniente, y en algunos territorios puede estar reglado de esta manera de forma que se vuelve obligatorio, el hecho de tener un convenio de colaboración con las entidades de voluntariado con quienes hay un voluntariado activo en el centro/unidad. En cambio, con las personas voluntarias, que llega desde el tejido comunitario, puede no ser obligatorio, aunque según volumen, actividad, otras sinergias y proyectos comunes, puede ser beneficioso y recomendable para ambas partes.
- Un programa informático o una buena base de datos para gestión y seguimiento de los datos de la persona voluntaria, su entrada, encuentros...
- Una entrevista por parte del profesional del centro con la persona voluntaria (en ocasiones es acompañada por persona referente de la entidad a la cual pertenece), para contraste de información, conocer los espacios, las personas y dinámicas del centro/unidad, el compromiso de la actividad voluntaria.
- Ficha de la persona voluntaria: **\*anexo 1**. Se propone una ficha para que la complete la persona voluntaria, que ayuda a identificar las expectativas, talentos y preferencias. Esta ficha tiene como objetivo final adecuar el acompañamiento que vaya a realizar y que sea más afín a ambas partes, generando mayor satisfacción y adherencia.

- Para identificar la necesidad de acompañamiento de voluntariado de las personas es imprescindible conocerlas, tener la mirada amplia respecto a las posibilidades de acompañamiento y estar entrenados en la identificación de necesidades sociales y de significado, así como tener cerca otras experiencias de acompañamiento de voluntariado. Escuchar y facilitar canales de participación de las personas y su entorno teniendo en la mirada siempre esta posibilidad y hacerles partícipes del proceso. Esta labor puede integrarse entre las funciones del profesional de referencia, así como de otras personas que compongan el equipo. Es importante elaborar un discurso adecuado con relación a lo que se refiere el voluntariado, no desde una visión benéfica o caritativa, sino desde la cooperación y relación entre personas.
- Se recomienda que las personas voluntarias estén formadas en ACP u otros enfoques similares al buen cuidado. Las entidades de voluntariado suelen ofrecer formación, pero en caso de que no haya sido así. Está a disposición la formación de ACP para personas voluntarias en la plataforma Matia Eskola:  
<https://matiaeskola.eus/es/compound-course/atencion-centrada-en-la-persona-para-personas-voluntarias>
- Se recomienda disponer de un documento de bienvenida para la persona voluntaria: en el cual se recopile

todo lo necesario para la persona voluntaria: información, contactos, derechos y deberes, modelo de atención, canales de participación, otra información complementaria... En el caso de que la persona voluntaria pertenezca a una entidad de voluntariado, es importante la coordinación con la entidad, ya que debe estar informada de su inicio, tipo de acompañamiento, frecuencia y cualquier otro dato necesario puesto que son datos que deben recopilar y es importante no olvidar que la persona voluntaria está asociada a la entidad y realiza su labor bajo su propósito.

### **MATERIALES PARA CONSULTA:**

- Formación “ACP persona voluntaria Matia Eskola:  
<https://matiaeskola.eus/es/compound-course/atencion-centrada-en-la-persona-para-personas-voluntarias>
- Formación “Necesidades que cubren las relaciones sociales” en Matia Eskola.  
<https://matiaeskola.eus/es/compound-course/necesidades-que-cubren-las-relaciones-sociales>
- Formación “Proceso de construcción de mapas comunitarios” en Matia Eskola.  
<https://matiaeskola.eus/es/compound-course/proceso-de-construccion-de-mapas-comunitarios>
- Guía práctica “Proceso de construcción de mapas comunitarios desde las relaciones y rutinas significativas de las personas con la comunidad”.  
<https://www.comoencasa.eus/es/publicaciones/guia-proceso-construccion-mapas-comunitarios-relaciones-y-rutinas-significativas>





## 2.2.2. Llegada y bienvenida al centro

Tras esta fase preliminar en la que se realiza el contacto con la persona voluntaria, esta comienza a formar parte del equipo de personas voluntarias del centro, es entonces cuando tiene lugar una primera fase de bienvenida y llegada de la persona voluntaria al centro.

Esta fase se podría subdividir en dos: por un lado, el momento de la llegada de la persona voluntaria al centro, y, por otro, su bienvenida.

### Llegada de la persona voluntaria al centro

- Cuando la persona voluntaria llegue

al centro es la profesional de referencia que se le ha asignado en la fase previa quien le hará la **acogida**, en la que podrá estar presente, asimismo, alguna persona que viva en el centro.

- En este primer momento la persona voluntaria y la figura de profesional de referencia tendrán un **espacio de conversación**, es importante que este momento sea lo más natural posible, en un espacio agradable, alrededor de un café en el que poder tratar todos los temas relacionados con la actividad de voluntariado que tendrá a partir de este momento.



A continuación, algunos puntos a tratar en el encuentro que pueden ayudar:



Aclarar los **compromisos** mínimos y máximos que adquiere la persona en su labor de voluntariado, y los límites (confidencialidad, económicos, etc.). Otro aspecto fundamental a tener en cuenta es el tipo de tareas que la persona voluntaria puede hacer y las que no, teniendo en cuenta no realizar tareas propias de las profesionales, entre otras.

Entregar una **Guía de bienvenida** a la persona voluntaria con la información y contacto del centro, el modelo de atención y la información necesaria.



Hacer una **introducción sobre la persona o actividad** que va a acompañar, su Plan de Atención y Vida, objetivo o motivo de acompañamiento...

Se pueden **presentar otras actividades voluntarias** que hay en el centro e integrarle en las actividades o encuentros que hacen.



Incluir o invitar a la persona en las diferentes vías de **comunicación**, como pueden ser: contacto del centro, contacto más directo con profesional de referencia, grupo de WhatsApp de voluntariado del centro...

## — 2.2.3. Vida en la unidad de convivencia y comunidad

La persona voluntaria ha de ser parte integrante de la unidad de convivencia y estar presente en el día a día de la misma, compartiendo momentos con las personas que allí viven, familiares o personas de la red próxima, y profesionales.

Es importante que se le faciliten vías de participación como pueden ser: la elaboración o revisión del Plan de Atención y Vida (PAyV) de la persona o personas que acompaña (siempre que las personas estén de acuerdo), la participación en eventos, actividades y rutinas, y también formar parte de canales de comunicación de la unidad o centro.

Recordar que debe disponer de información del centro, del entorno, y los recursos y agenda comunitaria, es decir, debe conocer la comunidad de la que también va a formar parte y es un agente para fomentar la participación y los vínculos con el mismo.

Recordar seguir con la línea iniciada en las etapas anteriores: comunicación fluida, cercanía, responder a dudas e inquietudes, participación en diversos foros, ofrecer formación si hubiera oportunidad...

La persona voluntaria ha de sentirse parte de la organización de voluntariado a la que pertenece y también parte de la entidad en la que está realizando la actividad de voluntariado. Tendrán propósitos

que confluyen y sinergias ambas dos, deben de estar alineadas. Desde el entorno hay que fomentar el sentido de pertenencia y la creación de vínculos.



A continuación, se van a desarrollar diferentes claves en relación con la vida de la persona voluntaria en la unidad y comunidad, y su participación.

ya que es un agente más que forma parte de la unidad de convivencia y debe estar incluida en la vida que se lleva a cabo en la misma.

Es fundamental que se faciliten vías de participación para la persona voluntaria,

Las vías de participación identificadas como más relevantes son:

### **Participación en el Plan de Atención y Vida.**



### **Participación en eventos, actividades y rutinas.**

### **Espacios de participación.**



### **Canales de comunicación.**

## *Participación en el Plan de Atención y Vida*

Una de las vías fundamentales de participación es en la elaboración del PAyV.

En algunos casos, la acción de voluntariado es el acompañamiento a una o varias personas que viven en la unidad. Este acompañamiento implica que las personas generen un vínculo, se conozcan, se cree una relación de apoyo y cuidado mutuo. Comparten tiempo, momentos, anécdotas, historias pasadas y presentes, en algunos casos, confidencias.

El PAyV es una herramienta en la que se reflejan aspectos de la persona referentes, no solo a la parte más asistencial, sino también a su historia de vida, preferencias, rutinas, etc., por lo que se considera que llevarlo a cabo con la propia persona (siempre que esta lo desee), su profesional de referencia y la persona voluntaria que la acompaña puede ser muy enriquecedor y ayudar a que la acción de voluntariado se lleve a cabo teniendo mayor conocimiento de la persona, y sea más enriquecedora para ambas partes.



## *Participación en eventos, actividades y rutinas*

La persona voluntaria participa en la vida diaria que se lleve a cabo en el centro y fuera del mismo. Puede ser conocedora de sus rutinas y actividades, y participar en las que considere junto con las personas que viven en el centro y profesionales.

En algunos casos, es la propia persona voluntaria quien apoya en la organización de las mismas.

La persona voluntaria debe conocer sobre el entorno y los recursos y festividades como agente de activación comunitaria, y colaborar en el mapeo comunitario a nivel centro, unidad y persona en el caso de que la persona que acompañe esté de acuerdo.

Su participación en la construcción y seguimiento de mapas comunitarios le van a ayudar a adquirir una visión holística de la comunidad, establecer relaciones con otros agentes comunitarios y contribuir a la realización de actividades relacionadas con las necesidades de las personas que viven en el centro, sus rutinas y significativas, así como el mantenimiento de relaciones importantes para las mismas y la generación de nuevas.

Asimismo, se trabajará el calendario del municipio/ciudad para tener en cuenta las festividades y celebrar los eventos especiales que se den en la comunidad y que son importantes y significativos para la persona a quien está acompañando.



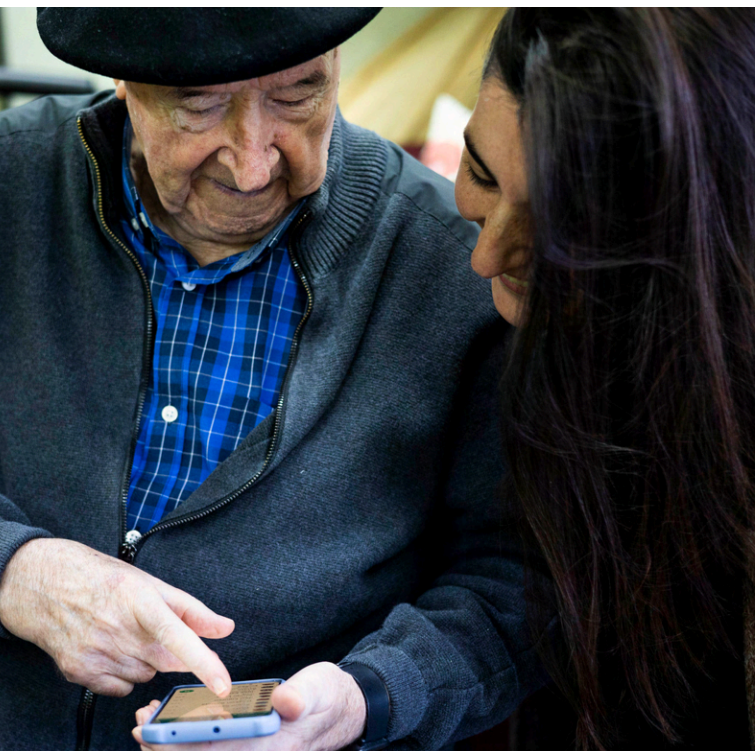
## Espacios de participación

Las personas voluntarias han de estar integradas y tener la oportunidad de participar en diversos foros, para ser parte activa del centro y la comunidad en la que se encuentra:

- Reuniones de unidad.
- Reuniones y encuentros con familiares y entorno.
- Foros de mejora.
- Encuentros de participación comunitarios.
- Otros.



## Canales de comunicación



Las personas voluntarias han de estar incluidas en los canales de comunicación del centro, ya que ello permite que tengan acceso a la información relevante que se comparta por esta vía, como puede ser eventos o actividades, situaciones especiales, cambios de horarios...

Los canales principales de comunicación pueden ser:

- Reuniones formales e informales.
- Grupo de WhatsApp, listas de difusión mailing...
- Carpetas con información o tablones.



## — 2.2.4. Cierre/Despedida

- El cierre de la etapa del voluntariado requiere también una atención especial, ya que resulta probable que durante el acompañamiento y labor de la persona voluntaria en la vida de la unidad se hayan creado relaciones con las personas que son parte de la unidad y centro. Por ello, es recomendable realizar una despedida, adaptada a las preferencias de la persona voluntaria, y que sirva como agradecimiento y reconocimiento por el tiempo compartido y el apoyo realizado.
- Decir “adiós” o, mejor dicho, “hasta la próxima vez” puede resultar un momento difícil, pero es un plano de las relaciones que ha de cuidarse. Hay tantas despedidas como personas, pero habitualmente, aquellas que terminan sin avisar pueden generar una sensación de intranquilidad, o como poco, que ha quedado algo sin resolver, sin decir o que no ha quedado cerrado.
- Para ello, se han identificado algunas recomendaciones para el diseño de acciones que puedan tener cabida en la etapa de cierre y despedida de voluntariado.



# Despedida

Despedida de la persona voluntaria:

- Cuando haya previsión de realizar algún cambio en la forma que se presta el voluntariado o se prevea el cierre de la etapa, resulta esencial compartirlo lo antes posible por ambas partes para dar espacio y tiempo a la preparación de una despedida adecuada.
- Una de las alternativas que podría tenerse en cuenta sería la organización de un pequeño acto de agradecimiento en la unidad como forma de disponer de un momento agradable antes de cerrar la etapa.

Si se involucra en su preparación y celebración a las personas que viven en la unidad fomenta, a su vez, su contribución, participación y sentimiento de pertenencia.

Esta puede tomar la dimensión o la de la persona voluntaria, y en ella pueden estar también desde la persona, el equipo profesional y el entorno relacional de las personas que viven en la unidad. Incluso, puede generarse un pequeño acto de reconocimiento a la labor de la persona voluntaria con entrega de un pequeño símbolo a modo de agradecimiento.

Recoger la experiencia:

- Entre las acciones que se preparen para la despedida podría comenzarse una pequeña colección de testimonios que permitan recoger su valoración, experiencia y recordar en un futuro el paso de las personas por la unidad. Desde una postal, una fotografía o un vídeo que se comparta con la persona y que se pueda colocar en algún lugar especial del centro.





# Cierre

Cierre con la persona:

- Sería recomendable apoyar para que se dé un momento de despedida y buen cierre entre la persona voluntaria y aquella persona/s con quienes haya tenido mayor relación. En él pueden explicarse los motivos de manera directa y generarse un momento en el que quepan emociones de todo tipo.
- En ocasiones, el fin del voluntariado puede venir dado por una baja o fallecimiento de personas concretas, en cuyo caso es recomendable buscar una alternativa con la persona voluntaria para poder darle cierre y apoyo en esa etapa.

Evaluación y valoración:

- Se recomienda incluir una acción que permita a las personas voluntarias valorar y evaluar la etapa, así como el modo en que ha tenido lugar.
- Esta puede tomar diferentes formas, desde la cumplimentación de cuestionario de fin de actividad (Encuesta de satisfacción dirigida a la persona voluntaria propuesta en [anexo 2\\*](#)) hasta una pequeña reunión informal en la que se compartan reflexiones acerca de la propia etapa de voluntariado.
- Existen algunas cuestiones que pueden mejorarse cuando las personas voluntarias disponen de un tiempo y un espacio para compartir áreas de mejora respecto a su actuación en el centro. Expresarlas





puede ayudar a las personas que vengan después como voluntarias a hacer un poco más sencilla y más rica su experiencia de voluntariado. Además, es un modo de fomentar el sentimiento de contribución al “dejar el lugar al que has ido un poco mejor de lo que estaba al llegar”.

Enlace y relaciones posteriores:

- En ocasiones, las personas no necesariamente quieren cesar su labor de voluntariado sino cambiar el tipo de actividad, entorno o incluso, localización. Cuando esto sea conocido podemos ofrecerle ponerle en contacto con otras entidades que conozcamos en el entorno y que formen parte de la red de entidades localizadas mediante el mapeo comunitario.

Dejar las puertas abiertas:

- Que haya un cierre o una despedida no quiere decir que necesariamente se cierren las puertas para la colaboración futura. Hay muchos motivos por los que la persona voluntaria puede cesar su labor en el centro, por lo que sería recomendable ofrecer la posibilidad de volver en un futuro.

# Guía de voluntariado para centros residenciales

1	INTRODUCCIÓN.....	4
	1.1) un poco de teoría	
	1.2) ¿Por qué esta guía?	
	1.3) Sobre qué vamos a hablar	
	1.4) Para qué sirve esta guía	
	1.5) Para quienes sirve esta guía	
2	NUEVOS ROLES, EL PROCESO Y SUS ETAPAS.....	11
	2.1) Personas de referencia	
	2.2) Etapas:	
	2.2.1. Contacto con el centro y entrevista/ entrada	
	2.2.2. Llegada y bienvenida al centro	
	2.2.3. Vida en la unidad de convivencia y comunidad	
	2.2.4. Despedida y cierre	
3	BARRERAS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA.....	31
4	BUENAS PRÁCTICAS.....	36
	Reconocimiento	
5	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	40
6	ANEXOS.....	42



## — Barreras



Esta reflexión sobre las barreras identificadas se ha realizado con el objetivo de ser conscientes de algunas limitaciones con las que nos podemos encontrar. Ciertamente, no pueden suceder siempre, ni todas, ni en la misma intensidad. No obstante, listarlas nos hace estar más preparadas a limitaciones que nos podemos encontrar en el camino y a tomar acciones para actuar sobre ellas.

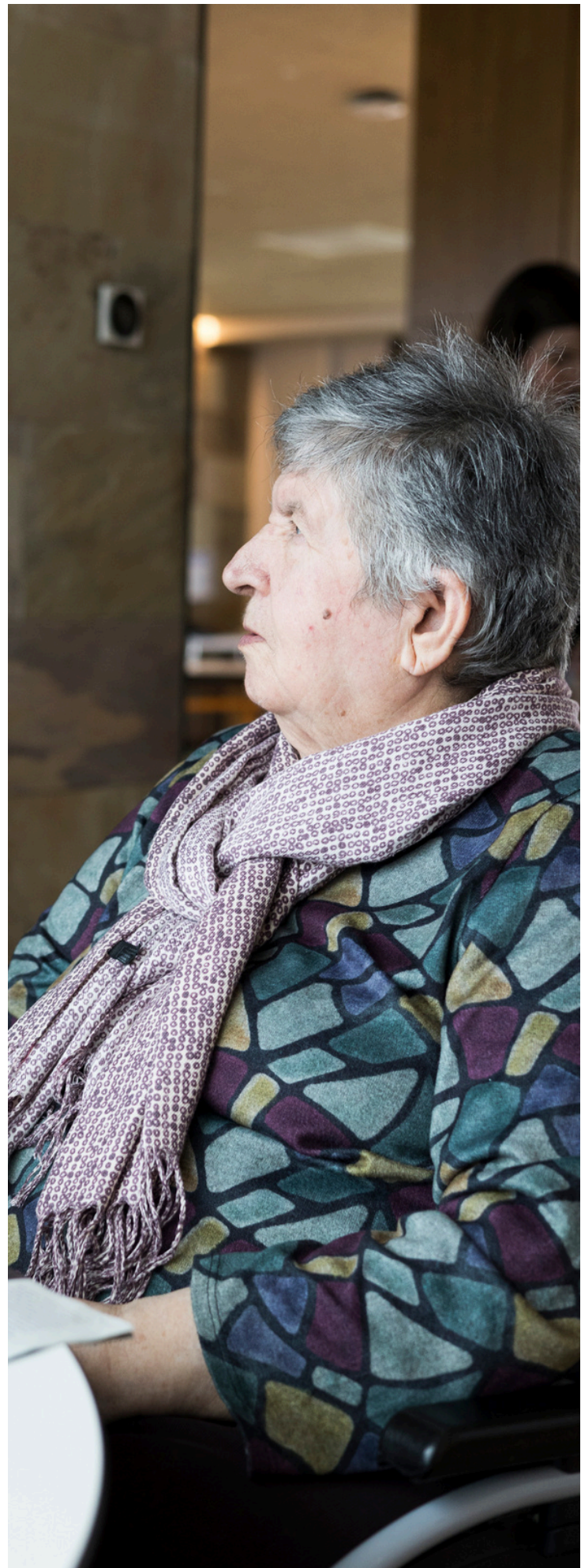
A continuación, se presentan barreras identificadas en relación con la actividad de voluntariado en centros residenciales:

- Los estereotipos que existen en la sociedad en relación con la vejez. Este es un colectivo y ámbito poco valorado y reconocido, por lo que puede no resultar atractivo para el voluntariado.
- Número escaso de personas que dediquen tiempo al sector del voluntariado, sobre todo en el ámbito residencial y personas mayores.
- La falta de compromiso de las personas que conforman la sociedad para dar continuidad a la actividad de voluntariado, siendo una participación puntual en la mayoría de los casos. El acompañamiento continuado es muy necesario para la vida de las personas, y requiere de compromiso y continuidad por parte de las personas voluntarias.
- Rechazo de las personas que viven en el centro a ser acompañadas por una persona voluntaria, generado, entre otras, por el ideario social de que estas acompañan a personas sin redes, lo que hace que se sientan no posibles beneficiarias de ese acompañamiento.
- Dificultad para poder compatibilizar horarios entre personas voluntarias y personas que viven en los centros debido a los ritmos de vida, rutinas de las personas, cargas de trabajo, estructura organizacional.
- Dificultad de la persona voluntaria para encontrar disponibilidad en asistir a reuniones, coordinarse o formación. Se identifica la necesidad de que el equipo voluntario se mantenga informado, coordinado, apoyado entre ellos, lo que requiere tiempos de reflexión y compartir. En muchas ocasiones es difícil extraer ese tiempo o encajar en un horario en que se puedan coincidir.
- La dedicación, tiempo disponible y apoyos que supone para las profesionales de los centros la coordinación con las personas voluntarias. La gestión del voluntariado requiere de tiempo de dedicación de un profesional: identificar la necesidad, realizar la propuesta de acompañamiento, captar y seleccionar una persona voluntaria adecuada, acogida...
- La dificultad de conseguir que, para la persona voluntaria, esta actividad sea una experiencia enriquecedora y positiva. El proceso de acogida, encaje, acompañamiento... debe ser



bien realizado, generando un espacio de confianza para cualquier cambio que haya que realizar, ya que si no es así y la persona voluntaria no está satisfecha con su labor, puede ser que no continúe, no se siente parte ni identificada con lo que realiza.

- La mayoría de voluntariado por parte de personas menores de edad se realiza a través de programas intergeneracionales y limitados en el tiempo, ya que hay pocas entidades que ofrecen posibilidades para voluntarias de esta edad. Esto hace que los acompañamientos sean breves, no continuados, y que haya edades/periodos en las que no tengan cobertura y no puedan hacer voluntariado.
- La diferencia en el idioma preferente entre la persona/s acompañada/s y la persona voluntaria. Cada vez hay más diversidad de lenguajes y hay territorios en los que conviven diversos simultáneamente. Pero está demostrado que el idioma es importante en la atención y por lo tanto, puede ser un factor a tener en cuenta en la búsqueda del acompañamiento, que a veces se puede convertir en una barrera.





## — Oportunidades de mejora



Esta reflexión sobre las oportunidades de mejora identificadas se ha realizado con el objetivo de recopilar lo identificado por experiencias previas y allanar el camino hacia la mejora.

A continuación, se presentan oportunidades de mejora identificadas en relación con la actividad de voluntariado en centros residenciales:

- Tener acceso a formación de Atención Centrada en la Persona (<https://matiaeskola.eus/es/compond-course/atencion-centrada-en-la-persona-para-personas-voluntarias>) para personas voluntarias. También se puede complementar con otro tipo de formaciones.
- Ofrecer la oportunidad de decidir a las personas del propio centro si quieren ser voluntarias acompañando a otras, ya sea en la comunidad o dentro del mismo. Es importante tener en cuenta el concepto de participación y contribución, y buscar alternativas de voluntariado, acciones que se puedan realizar, para que las personas contribuyan desde lo que les parece significativo y saben hacer.
- Posibilidad de disfrutar con las personas en sus rutinas significativas (si éstas así lo deciden) teniendo un espacio privado para poder hacer actividades, con flexibilidad de horarios, y acompañar a las personas en sus espacios privados (viviendas).
- Organizar y participar en foros y charlas aportando diferentes experiencias y relatos.

- Promover que las personas voluntarias participen en actividades grupales que sean de su interés. Abrir la participación a las mismas.
- Generar campañas de sensibilización con vídeos que recojan experiencias sobre cómo puede acompañar la persona voluntaria y en qué actividades significativas. Dar testimonios de relatos positivos y diversos sobre experiencias de voluntariado, para ambas partes.





# Guía de voluntariado para centros residenciales



1	INTRODUCCIÓN.....	4
	1.1) un poco de teoría	
	1.2) ¿Por qué esta guía?	
	1.3) Sobre qué vamos a hablar	
	1.4) Para qué sirve esta guía	
	1.5) Para quienes sirve esta guía	
2	NUEVOS ROLES, EL PROCESO Y SUS ETAPAS.....	11
	2.1) Personas de referencia	
	2.2) Etapas:	
	2.2.1. Contacto con el centro y entrevista/ entrada	
	2.2.2. Llegada y bienvenida al centro	
	2.2.3. Vida en la unidad de convivencia y comunidad	
	2.2.4. Despedida y cierre	
3	BARRERAS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA.....	31
4	BUENAS PRÁCTICAS.....	36
	<i>Reconocimiento</i>	
5	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	40
6	ANEXOS.....	42



Se han identificado buenas prácticas realizadas que obtienen resultados positivos en el objetivo que nos ocupa, y se listan a continuación para que puedan servir de inspiración y acciones a realizar:

- **Realizar una visita previa:** Es necesario que la persona voluntaria pueda visitar el centro para conocer el entorno, las personas que viven en él y las profesionales del mismo.
- **Facilitar información por escrito:** Es importante poder ofrecer un documento explicativo donde se explique la figura de la persona voluntaria y las funciones que puede desempeñar, así como las que no puede desempeñar. También se debe entregar una guía de bienvenida a todas las personas voluntarias.
- **¿Cómo es la persona voluntaria?:** Se puede desarrollar un cuestionario donde se especifiquen y recopilen los datos de la persona voluntaria, sus talentos, aficiones y aquellas características de la persona con las que puede conectar para hacer un adecuado acompañamiento. En los anexos se ofrecen propuestas del mismo.
- **Importancia de la inclusión:** Es importante ayudar a la persona a que se sienta integrada en el centro, formando parte de las distintas vías de comunicación para que pueda estar informada de posibles cambios o novedades en este. También puede ser un encuentro con resto de personas voluntarias para presentación (si se realizan este tipo de encuentros).
- **Voluntaria de referencia para la persona voluntaria:** Una persona voluntaria que sea anfitriona para la nueva incorporación, que tenga el rol de referente y que le acompañe durante esta etapa.
- **Trato personalizado:** Hay que tratar de manera diferente a todas las personas voluntarias, cada persona es distinta.
- **Fomentar que las personas se puedan juntar:** Animar a la participación y organización de reuniones periódicas entre las personas voluntarias y así poder conocerse y compartir experiencias. También para facilitar un espacio donde poder comunicarse con la coordinadora del centro correspondiente.
- **Construir lazos entre entidades:** Fomentar y coordinar el contacto de las personas con la comunidad. La persona voluntaria es un agente que puede fomentar la participación en la comunidad, y por lo tanto, es importante facilitarle información



sobre la comunidad, oportunidades, recursos, espacios, actividades...

- **Fomentar el uso de herramientas potentes para la participación:** La música u otras actividades, son una buena herramienta para conectar, y una buena práctica que puede realizar la persona voluntaria.
- **Diferentes vías de participación:** Colaborar con la persona voluntaria para la realización del Plan de Atención y Vida de la persona.
- **Cómo comunicarnos con la persona:** Utilizar lenguaje sencillo y vocabulario acorde, asegurando que la persona comprende lo que estamos hablando. Un lenguaje llano y universal, accesible para asegurarnos de que hablamos de lo mismo.
- **Proceso de fin de vida:** Realizar una despedida en el momento de fin de vida, informando a la persona voluntaria para que pueda acompañar a la persona, siempre que así lo deseen ambas partes.
- **Reconocimiento a la persona voluntaria:** Es importante agradecer y reconocer la actividad voluntaria a través de diferentes vías y actividades como vídeos, publicaciones y/o encuentros. Estas actividades de reconocimiento pueden ser reflexionadas y consensuadas con las personas que viven en la unidad y tienen contacto con las personas voluntarias.



## — Reconocimiento

A menudo es difícil encontrar la motivación para hacer algunas actividades. Realizar un voluntariado, donde acompañamos a personas en su día a día puede ser una actividad gratificante y que supone un esfuerzo en algunos momentos. Por este motivo, es importante poder mantener la motivación del proceso de acompañamiento, sobre todo esos días donde no nos sentimos igual de motivadas.

Un facilitador potente que influye directamente en la motivación es el reconocimiento y/o agradecimiento.

Cuando alguien valida lo que hacemos, mostrando gratitud, eso nos motiva. Por esta razón a continuación se presentan algunos ejemplos de cómo fomentar esa motivación a través del reconocimiento:

- Planificar actividades que impliquen un agradecimiento.
- Validar de manera positiva el acompañamiento de la persona voluntaria de manera verbal, con una carta u obsequio.
- Reconocimiento público ante las demás personas del centro y comunidad.
- Realizar un reconocimiento de las personas voluntarias mediante un medio de comunicación.
- Certificación de las actividades y programas en los que ha acompañado y participado.
- Celebrar el día Internacional del Voluntariado (5 de Diciembre).

- Integrarles en el diseño, ejecución y seguimiento del proyecto o programa en el que acompañan y participan.
- Facilitar la continuidad de seguir acompañando en otro momento si tienen que parar por alguna razón.
- En caso de que la persona voluntaria prefiera o necesite cambiar de colectivo o ámbito, facilitarle el enlace para ello.
- Valorar y poner en práctica las aportaciones que haga la persona voluntaria.
- Facilitar las despedidas de la persona voluntaria con la persona que acompaña y el centro.
- Reconocimiento a otros agentes de la comunidad que hayan contribuido en alguno de los procesos, los cuales forman parte de la red generada y de la que forman parte los centros.



# Guía de voluntariado para centros residenciales



1	INTRODUCCIÓN.....	4
	1.1) un poco de teoría	
	1.2) ¿Por qué esta guía?	
	1.3) Sobre qué vamos a hablar	
	1.4) Para qué sirve esta guía	
	1.5) Para quienes sirve esta guía	
2	NUEVOS ROLES, EL PROCESO Y SUS ETAPAS.....	11
	2.1) Personas de referencia	
	2.2) Etapas:	
	2.2.1. Contacto con el centro y entrevista/ entrada	
	2.2.2. Llegada y bienvenida al centro	
	2.2.3. Vida en la unidad de convivencia y comunidad	
	2.2.4. Despedida y cierre	
3	BARRERAS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA.....	31
4	BUENAS PRÁCTICAS.....	36
	Reconocimiento	
5	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	40
6	ANEXOS.....	42

## Referencias bibliográficas

- Cnaan, R.A.; Handy, F. y Wadsworth, M. (1996). Defining Who is a Volunteer: Conceptual and Empirical Considerations. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 25 (3), 364-383. Doi: [10.1177/0899764096253006](https://doi.org/10.1177/0899764096253006)
- Wilson, J. (2000). Volunteering. *Annual Review of Sociology*, 26, 215–240. Doi: [10.1146/annurev.soc.26.1.215](https://doi.org/10.1146/annurev.soc.26.1.215)
- de Sandes-Guimarães, L.V., Dos Santos, P.C., Alves, C.P.G.P., Cervato, C.J., Silva, A.P.A. y Leão, E.R. (2023) The effect of volunteer-led activities on the quality of life of volunteers, residents, and employees of a long-term care institution: a cohort study. *BMC Geriatrics*, 23(1), 151-159. doi: [10.1186/s12877-023-03898-y](https://doi.org/10.1186/s12877-023-03898-y)
- Chacon Fuertes, F.; Vecina, M.L. y Dávila de León, M. C. (2007). The Three-Stage Model of Volunteer's Duration of Service. *Social Behavior and Personality An International Journal*, 35(5), 627-642. Doi:[10.2224/sbp.2007.35.5.627](https://doi.org/10.2224/sbp.2007.35.5.627)
- Handley, M., Bunn, F., Dunn, V., Hill, C. y Goodman, C. (2022). Effectiveness and sustainability of volunteering with older people living in care homes: A mixed methods systematic review. *Health & Social Care in the Community*, 30(3), 836-855. Doi: [10.1111/hsc.13576](https://doi.org/10.1111/hsc.13576).
- Baker, J. R., Webster, L., Lynn, N., Rogers, J. y Belcher, J. (2017). Intergenerational programs may be especially engaging for aged care residents with cognitive impairment: Findings from the avondale intergenerational design challenge. *American Journal of Alzheimer's Disease & Other Dementias*, 32(4), 213–221. Doi:[10.1177/1533317517703477](https://doi.org/10.1177/1533317517703477);
- Biggs, M. J. G. y Knox, K. S. (2014). Lessons learned from an intergenerational volunteer program: A case study of a shared-site model. *Journal of Intergenerational Relationships*, 12(1), 54–68. Doi: [10.1080/15350770.2014.869981](https://doi.org/10.1080/15350770.2014.869981)
- Gundersen, E. D. y Johannessen, B. (2018). What motivates arrangements of dog visits in nursing homes? Experiences by dog handlers and nurses. *Complementary Therapies in Clinical Practice*, 31, 104–110. Doi: [10.1016/j.ctcp.2018.02.007](https://doi.org/10.1016/j.ctcp.2018.02.007)
- Hill, M. (2016). Evaluation of the volunteering in care homes project: Summary report. *Institute for Volunteering Research*.
- Hunter, P. V., Thorpe, L., Hounjet, C., & Hadjistavropoulos, T. (2018). Using normalization process theory to evaluate the implementation of montessori-based volunteer visits within a Canadian long-term care home. *Gerontologist*, 60, 182–192. Doi: [10.1093/geront/gny103](https://doi.org/10.1093/geront/gny103)
- Landau, L., Brazil, K., Kaasalainen, S., & Crawshaw, D. (2013). Training and sustaining: A model for volunteer spiritual care visitors in long-term care. *Journal of Religion, Spirituality and Aging*, 25(3), 216–237. Doi: [10.1080/15528030.2012.741562](https://doi.org/10.1080/15528030.2012.741562)
- Ostwald, S. K., Runge, A., Lees, E. J., & Patterson, G. D. (2003). Texas certified volunteer Long-Term Care Ombudsmen: Perspectives of role and effectiveness. *Journal of the American Medical Directors Association*, 4(6), 323–328. Doi: [10.1097/01.jam.0000094062.31602.d9](https://doi.org/10.1097/01.jam.0000094062.31602.d9)
- Van der Ploeg, E. S., Walker, H., & O'Connor, D. W. (2014). The feasibility of volunteers facilitating personalized activities for nursing home residents with dementia and agitation. *Geriatric Nursing*, 35(2), 142–146. Doi: [10.1016/j.gerinurse.2013.12.003](https://doi.org/10.1016/j.gerinurse.2013.12.003)



# Guía de voluntariado para centros residenciales



1	INTRODUCCIÓN.....	4
	1.1) un poco de teoría	
	1.2) ¿Por qué esta guía?	
	1.3) Sobre qué vamos a hablar	
	1.4) Para qué sirve esta guía	
	1.5) Para quienes sirve esta guía	
2	NUEVOS ROLES, EL PROCESO Y SUS ETAPAS.....	11
	2.1) Personas de referencia	
	2.2) Etapas:	
	2.2.1. Contacto con el centro y entrevista/ entrada	
	2.2.2. Llegada y bienvenida al centro	
	2.2.3. Vida en la unidad de convivencia y comunidad	
	2.2.4. Despedida y cierre	
3	BARRERAS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA.....	31
4	BUENAS PRÁCTICAS.....	36
	Reconocimiento	
5	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	40
6	ANEXOS.....	42

# Anexo 1



## FICHA RECOGIDA DATOS PERSONA VOLUNTARIA

Nombre y apellidos: \_\_\_\_\_

Año de nacimiento: \_\_\_\_\_ Teléfono de contacto: \_\_\_\_\_

Email: \_\_\_\_\_

Lugar de residencia: \_\_\_\_\_

Centro / Escuela / Entidad a la cuál pertenece: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Ámbito laboral o de estudios: \_\_\_\_\_

Idiomas:  Castellano  Euskara  Inglés  Francés  Otro: \_\_\_\_\_



¿Cómo te definirías?

---

---

---



Aficiones y talentos en las que te sientes cómoda/o y que podrían ser parte de la actividad voluntaria.

**¿Qué se te da bien? ¿Y cómo puedes compartir esas aficiones con la/s persona/s a quien acompañarías?**

**¿Hay alguna actividad en la que no te sentirías cómod@?**

---

---

---

---



¿Qué crees que puedes aportar tú como voluntaria/o?

---

---

---

 **¿Qué crees que te puede aportar el voluntariado? ¿Qué expectativas tienes de esta experiencia? ¿Qué te ha llevado a realizar este voluntariado?**

---



---



---



---



---

 **Experiencias previas de voluntariado: entidad, en qué consistía, valoración que haces de la experiencia...**

---



---



---



---

 **¿Sientes la necesidad de formarte en algo para el voluntariado?**

---



---



---

**Disponibilidad:**

	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
Mañana							
Tarde							

le informa del tratamiento de sus datos con la finalidad de gestionar su condición de voluntario, adecuar expectativas de su colaboración y, en general, seguimiento de su colaboración.

La base jurídica para el tratamiento de los datos es el consentimiento otorgado con la firma del presente documento. Los datos generados durante la relación con  se conservarán mientras esté activa su condición de voluntario y no se solicite su supresión. Una vez finalizada su colaboración, los datos se conservarán exclusivamente con la finalidad de mantener un histórico de colaboraciones y durante un periodo máximo de 5 años.

USO DE IMÁGENES: las imágenes captadas en actividades de , reuniones, proyectos, eventos, etc... pueden ser objeto de publicación en redes sociales, página web corporativa y publicaciones en general, con la finalidad de difundir dichas actividades. La captación de imágenes implica la cesión de derechos sobre éstas; cesión que se realiza a título gratuito, sin contraprestación económica alguna y sin límite temporal por lo que ha de considerarse como indefinida. El ámbito territorial de esta cesión será a nivel internacional, dada su distribución por Internet.

AUTORIZO al tratamiento de mi imagen en los términos anteriormente descritos.

Los interesados pueden ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, supresión, portabilidad, limitación u oposición dirigiéndose por escrito a . Contacto DPD: . Tienen también derecho a retirar el consentimiento prestado y a reclamar ante la Autoridad de Control (Agencia Española de Protección de Datos www.aepd.es).

Datos del responsable del tratamiento:  domicilio en . CIF:

Teléfono: , e-mail: , Contacto DPD: .



## BOLUNTARIOAREN DATU BILKETA FITXA

Izen-abizenak: \_\_\_\_\_

Jaiotza urtea: \_\_\_\_\_ Harremanetarako telefonoa: \_\_\_\_\_

Posta elektronikoa: \_\_\_\_\_

Udalerrria: \_\_\_\_\_

Zentro / Eskola / Elkartearen izena: \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_\_

Lan edo ikasketa arloa: \_\_\_\_\_

Hizkuntzak:  Gaztelera  Euskara  Ingelesa  Frantsesa  Besterik: \_\_\_\_\_



**Nola definituko zenuke zure burua?**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_



Eroso sentitzen zaren zaletasun eta talentuak, boluntariotza jardueraren parte izan daitezkeenak.

**Zer gustatzen zaizu? Eta nola parteka ditzakezu zaletasun horiek zurekin doan pertsonarekin?**

**Ba al dago eroso sentituko ez zinatekeen jarduerarik?**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_



**Zure ustez, zer eman dezakezu zuk boluntario gisa?**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

 **Zure ustez, zer eman diezazuke boluntariotzak? Zer itxaropen dituzu esperientzia honi buruz? Zerk bultzatu zaitu boluntario egitera?**

---



---



---



---



---

 **Boluntariotzako aurretiko esperientziak: erakundea, zertan zetzan, esperientziari buruz egiten duzun balorazioa...**

---



---



---



---



---

 **Boluntario izateko, gairen batean prestatzeko beharra sentitzen duzu?**

---



---



---



---



---

**Ahal duzun tarte eta egunak:**

	AstIn.	Astr.	Astzkn.	Osteg.	Ostiral	Larunb.	Igandea
Goiza							
Arratsaldea							

zure datuen tratamenduaren berri ematen dizu, boluntario izaera kudeatzeko, zure lankidetzaren itxaropenak egokitze eta, oro har, zure lankidetzaren jarraipena egiteko. Dokumentu honen sinadurarekin emandako adostasuna da datuak tratatzeko oinarri juridikoa.  rekiko harremanean sortutako datuak boluntario izaera aktiboan dagoen bitartean eta datuak ezabatzeko eskatzen ez den bitartean gordeko dira. Lankidetzari aurretik, datuak lankidetzari-historia bat mantentzeko soilik gordeko dira, gehienez ere 5 urtez.

**IRUDIEN ERABILERA:**  ren jardueretan, bileretan, proiektuetan, ekitaldietan eta abarretan hartutako irudiak sare sozialetan, webgune korporatiboetan eta argitalpen orokorretan argitaratu daitezke, jarduera horiek zabaltzeko. Irudiak hartzeak berekin dakar irudi horien gaineko eskubideak lagatzea; lagapen hori doan egiten da, inolako kontraprestazio ekonomikorik gabe eta denbora-mugarik gabe, eta, beraz, mugagabetzat hartu behar da. Lagapen horren lurralde-eremua nazioartekoa izango da, Internet bidez banatzen baita.

**BAIMENA EMATEN DUT** nire irudia arestian deskribatutako baldintzetan tratatzeko.

Interesdunek sarbide, zuzenketa, ezabatze, eramangarritasun, mugatze edo aurkakotasun eskubideak erabili ahal izango dituzte  n, DPD harremanetarako:  helbidera idatziz bidaliz. Halaber, eskubidea dute emandako baimena kentzeko eta Kontrol Agintaritzan (Datuak Babesteko

Espainiako Agentzia: [www.aepd.es](http://www.aepd.es)) erreklamazioa jartzeko.

Tratamenduaren arduradunaren datuak:  helbidea:  IFK:

Telefonoa:  helbide elektronikoa:  , DPD kontaktua:



## FICHA RECOGIDA DATOS PERSONA VOLUNTARIA PROGRAMA INTERGENERACIONAL

Nombre y apellidos: \_\_\_\_\_

Año de nacimiento: \_\_\_\_\_

Centro / Escuela: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Idiomas:  Castellano  Euskara  Inglés  Francés  Otro: \_\_\_\_\_



¿Cómo te definirías?

---

---

---



Aficiones y talentos en las que te sientes cómoda/o y que podrían ser parte de la actividad voluntaria.

**¿Qué se te da bien? ¿Y cómo puedes compartir esas aficiones con la/s persona/s a quien acompañarías?**

**¿Hay alguna actividad en la que no te sentirías cómoda/o?**

---

---

---

---

---

---



¿Qué crees que puedes aportar tú como voluntaria/o?

---

---

---

---

 ¿Qué crees que te puede aportar el voluntariado? ¿Qué expectativas tienes de esta experiencia? ¿Qué te ha llevado a realizar este voluntariado?

---

---

---

---

---

 Experiencias previas de voluntariado: entidad, en qué consistía, valoración que haces de la experiencia...

---

---

---

---

---

 ¿Sientes la necesidad de formarte en algo para el voluntariado?

---

---

---

---

---

**Disponibilidad:**

	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
Mañana							
Tarde							

**Firma padre/madre/tutor legal:**

le informa del tratamiento de sus datos con la finalidad de gestionar su condición de voluntario, adecuar expectativas de su colaboración y, en general, seguimiento de su colaboración.

La base jurídica para el tratamiento de los datos es el consentimiento otorgado con la firma del presente documento. Los datos generados durante la relación con  se conservarán mientras esté activa su condición de voluntario y no se solicite su supresión. Una vez finalizada su

colaboración, los datos se conservarán exclusivamente con la finalidad de mantener un histórico de colaboraciones y durante un periodo máximo de 5 años.

USO DE IMÁGENES: las imágenes captadas en actividades de , reuniones, proyectos, eventos, etc... pueden ser objeto de publicación en redes sociales, página web corporativa y publicaciones en general, con la finalidad de difundir dichas actividades. La captación de imágenes implica la cesión de derechos sobre éstas; cesión que se realiza a título gratuito, sin contraprestación económica alguna y sin límite temporal por lo que ha de considerarse como indefinida. El ámbito territorial de esta cesión será a nivel internacional, dada su distribución por Internet.

AUTORIZO al tratamiento de mi imagen en los términos anteriormente descritos.

Los interesados pueden ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, supresión, portabilidad, limitación u oposición dirigiéndose por escrito a . Contacto DPD: . Tienen también derecho a retirar el consentimiento prestado y a reclamar ante la Autoridad de Control (Agencia Española de Protección de Datos [www.aepd.es](http://www.aepd.es)).

Datos del responsable del tratamiento:  domicilio en . CIF:

Teléfono: , e-mail: , Contacto DPD: .



## BOLUNTARIOAREN DATU BILKETA FITXA

### BELAUNDALDI ARTEKO PROGRAMA

Izen-abizenak: \_\_\_\_\_

Jaiotza urtea: \_\_\_\_\_

Zentro / Eskola: \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_\_

Hizkuntzak:  Gaztelera  Euskara  Ingelesa  Frantsesa  Besterik: \_\_\_\_\_



**Nola definituko zenuke zure burua?**

---

---

---



Eroso sentitzen zaren zaletasun eta talentuak, boluntariora jardueraren parte izan daitezkeenak.

**Zer gustatzen zaizu? Eta nola parteka ditzakezu zaletasun horiek zurekin doan pertsonarekin?**

**Ba al dago eroso sentituko ez zinatekeen jarduerarik?**

---

---

---

---

---



**Zure ustez, zer eman dezakezu zuk boluntario gisa?**

---

---

---

---



 **Zure ustez, zer eman diezazuke boluntariotzak? Zer itxaropen dituzu esperientzia honi buruz? Zerk bultzatu zaitu boluntario egitera?**

---



---



---



---



---

 **Boluntariotzako aurretiko esperientziak: erakundea, zertan zetzan, esperientziari buruz egiten duzun balorazioa...**

---



---



---



---

 **Boluntario izateko, gairen batean prestatzeko beharra sentitzen duzu?**

---



---



---

**Ahal duzun tarte eta egunak:**

	AstIn.	Astrt.	Astezkn.	Osteg.	Ostl.	Larunb.	Igandea
Goiza							
Arratsaldea							

**Aita/ama/legezko tutorearen sinadura:**

zure datuen tratamenduaren berri ematen dizu, boluntario izaera kudeatzeko, zure lankidetzaren itxaropenak egokitzeko eta, oro har, zure lankidetzaren jarraipena egiteko.

Dokumentu honen sinadurarekin emandako adostasuna da datuak tratatzeko oinarri juridikoa.  rekiko harremanean sortutako datuak boluntario izaera aktiboan dagoen bitartean eta datuak ezabatze eskatzen ez den bitartean gordeko dira. Lankidetzeta amaitu ondoren, datuak lankidetzeta-historia bat mantentzeko solik gordeko dira, gehienez ere 5 urtez.

**IRUDIEN ERABILERA:**  ren jardueretan, bileretan, proiektuetan, ekitaldietan eta abarretan hartutako irudiak sare sozialetan, webgune korporatiboetan eta argitalpen orokorretan argitaratu daitezke, jarduera horiek zabaltzeko. Irudiak hartzeak berekin dakar irudi horien gaineko eskubideak lagatzea; lagapen hori doan egiten da, inolako kontraprestazio ekonomikorik gabe eta denbora-mugarik gabe, eta, beraz, mugagabetzat hartu behar da. Lagapen horren lurralde-eremua nazioartekoa izango da, Internet bidez banatzen baita.

**BAIMENA EMATEN DUT** nire irudia arestian deskribatutako baldintzetan tratatzeko.

Interesdunek sarbide, zuzenketa, ezabatze, eramangarritasun, mugatze edo aurkakotasun eskubideak erabili ahal izango dituzte  n, DPD harremanetarako:  helbidera idatziz bidaliz. Halaber, eskubidea dute emandako baimena kentzeko eta Kontrol Agintaritzan (Datuak Babesteko Espainiako Agentzia: [www.aepd.es](http://www.aepd.es)) erreklamazioa jartzeko.

Tratamenduaren arduradunaren datuak:  helbidea:  IFK:

Telefonoa:  helbide elektronikoa:  , DPD kontaktua:

## — Anexo 2



### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DIRIGIDA A LA PERSONA VOLUNTARIA:

*Esta encuesta está dirigida a la persona voluntaria cuando finaliza su actividad.*

Por favor, selecciona en cada pregunta la respuesta que consideres más adecuada a tu caso.

Gracias por participar en la encuesta. Tus aportaciones son importantes y nos sirven para mejorar.



**Género:**

Masculino  Femenino  No binario



**Edad:** \_\_\_\_\_



**Centro:** \_\_\_\_\_



**Unidad:** \_\_\_\_\_



**¿Cuánto tiempo llevas colaborando con este centro?  
(En número de meses)** \_\_\_\_\_



**Qué tipo de colaboración realizas:**

Acompañamiento individual  Apoyo en actividades  Otras: \_\_\_\_\_



**¿Qué opinión general tienes sobre el centro?**

Muy mala  Mala  Regular  Buena  Muy buena



**¿Te sientes satisfecha/o con la labor que has realizado como voluntaria/o en el centro?**

Nada satisfecha/o  Poco satisfecha/o  Algo satisfecha/o  Muy satisfecha/o

 Indica tu satisfacción respecto a las diferentes etapas de tu recorrido como voluntaria/o en el centro (indica con un “x” en la casilla que corresponda en cada caso):

	Nada satisfecha/o	Poco satisfecha/o	Algo satisfecha/o	Muy satisfecha/o
Contacto inicial				
Bienvenida				
Vida en la unidad				
Despedida				

 ¿Has sido acompañada/o por alguna figura de referencia?

- Profesional de referencia para la persona voluntaria (PRV)
  Voluntaria de referencia para la persona voluntaria (VRV).
  Ambas
- Otras: \_\_\_\_\_
  Ninguna

 ¿Se ha realizado por parte del centro un seguimiento adecuado de tu labor?

- Si
  No

 ¿En qué medida sientes que has contribuido al bienestar de las personas que has acompañado?

- Nada
  Poco
  Regular
  Bastante
  Mucho

 ¿Qué es lo que más valoras de tu labor como voluntaria/o?

\_\_\_\_\_

 **¿Qué te ha aportado a nivel personal?**

---

 **Sugerencias para mejorar la experiencia de las personas voluntarias en el centro y la labor que realizáis:**

---

le informa del tratamiento de sus datos con la finalidad de gestionar su condición de voluntario, adecuar expectativas de su colaboración y, en general, seguimiento de su colaboración.  
La base jurídica para el tratamiento de los datos es el consentimiento otorgado con la firma del presente documento. Los datos generados durante la relación con  se conservarán mientras esté activa su condición de voluntario y no se solicite su supresión. Una vez finalizada su colaboración, los datos se conservarán exclusivamente con la finalidad de mantener un histórico de colaboraciones y durante un periodo máximo de 5 años.

USO DE IMÁGENES: las imágenes captadas en actividades de , reuniones, proyectos, eventos, etc... pueden ser objeto de publicación en redes sociales, página web corporativa y publicaciones en general, con la finalidad de difundir dichas actividades. La captación de imágenes implica la cesión de derechos sobre éstas; cesión que se realiza a título gratuito, sin contraprestación económica alguna y sin límite temporal por lo que ha de considerarse como indefinida. El ámbito territorial de esta cesión será a nivel internacional, dada su distribución por Internet.

AUTORIZO al tratamiento de mi imagen en los términos anteriormente descritos.

Los interesados pueden ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, supresión, portabilidad, limitación u oposición dirigiéndose por escrito a .  
Contacto DPD: . Tienen también derecho a retirar el consentimiento prestado y a reclamar ante la Autoridad de Control (Agencia Española de Protección de Datos www.aepd.es).

Datos del responsable del tratamiento:  domicilio en . CIF:

Teléfono: , e-mail: , Contacto DPD: .



## BOLUNTARIOARI ZUZENDUTAKO GOGOBETETZE INKESTA:

*Inkesta hau boluntarioari zuzenduta dago, jarduera amaitzen duenean.*

Mesedez, aukeratu galdera bakoitzean zure kasurako egokiena iruditzen zaizun erantzuna.

Eskerrik asko inkestan parte hartzeagatik. Zure ekarpenak garrantzitsuak dira eta hobetzeko balio digute.



**Sexua:**

Gizonezkoa    Emakumezkoa    Ez binarioa



**Adina:** \_\_\_\_\_



**Zentroa:** \_\_\_\_\_



**Unitatea:** \_\_\_\_\_



**Zenbat denbora daramazu zentro honekin lankidetzan? (Hilabete kopurua)** \_\_\_\_\_



**Zer lankidetzata mota egiten duzu?**

Banakako laguntza    Jardueretan laguntzea    Besterik: \_\_\_\_\_



**Zer iritzi orokorra duzu zentroari dagokionez?**

Oso txarra    Txarra    Tartekoa    Ona    Oso ona



**Gustora al zaude zentroan boluntario gisa egin duzun lanarekin?**

Batere pozik    Gutxi    Gustora    Oso gustora

 Adierazi zer iritzi duzun zentroan boluntario gisa egin duzun ibilbidearen etapei buruz (adierazi “x” batez kasu bakoitzean dagokion laukian):

	Batere pozik	Gutxi	Gustora	Oso gustora
Hasierako kontaktua				
Ongi etorria				
Unitateko bizitza				
Agurra				

 Erreferentziako profesional batek lagundu dizu?

- Erreferentziako profesionala boluntarioarentzat     
  Erreferentziako boluntarioa boluntarioarentzat     
  Biak
- Besterik: \_\_\_\_\_     
  Bat ere ez

 Zure lanaren jarraipen egokia egin al du zentroak?

- Bai       Ez

 Zer neurritan sentitzen duzu lagundu duzun pertsonen ongizatean lagundu duzula?

- Ezer ez       Gutxi       Erdi purdi       Dexente       Asko

 Boluntario gisa, zer baloratzen duzu gehien?

\_\_\_\_\_



**Zer onura ekarri dizu maila pertsonalean?**

---



**Boluntarioek zentroan duten esperientzia eta egiten duzuen lana hobetzeko iradokizunak:**

---

zure datuen tratamenduaren berri ematen dizu, boluntario izaera kudeatzeko, zure lankidetzaren itxaropenak egokitzeko eta, oro har, zure lankidetzaren jarraipena egiteko.

Dokumentu honen sinadurarekin emandako adostasuna da datuak tratatzeko oinarri juridikoa.  rekiko harremanean sortutako datuak boluntario izaera aktiboan dagoen bitartean eta datuak ezabatzeko eskatzen ez den bitartean gordeko dira. Lankidetzak amaitu ondoren, datuak lankidetzak-historia bat mantentzeko soilik gordeko dira, gehienez ere 5 urtez.

**IRUDIEN ERABILERA:**  ren jardueretan, bileretan, proiektuetan, ekitaldietan eta abarretan hartutako irudiak sare sozialetan, webgune korporatiboetan eta argitalpen orokorretan argitaratu daitezke, jarduera horiek zabaltzeko. Irudiak hartzeak berekin dakar irudi horien gaineko eskubideak lagatzea; lagapen hori doan egiten da, inolako kontraprestazio ekonomikorik gabe eta denbora-mugarik gabe, eta, beraz, mugagabetzat hartu behar da. Lagapen horren lurralde-eremua nazioartekoa izango da, Internet bidez banatzen baita.

**BAIMENA EMATEN DUT** nire irudia arestian deskribatutako baldintzetan tratatzeko.

Interesdunek sarbide, zuzenketa, ezabatze, eramangarritasun, mugatze edo aurkakotasun eskubideak erabili ahal izango dituzte  n, DPD harremanetarako:  helbidera idatziz bidaliz. Halaber, eskubidea dute emandako baimena kentzeko eta Kontrol Agintaritzan (Datuak Babesteko Espainiako Agentzia: [www.aepd.es](http://www.aepd.es)) erreklamazioa jartzeko.

Tratamenduaren arduradunaren datuak:  helbidea:  IFK:

Telefona:  helbide elektronikoa:  , DPD kontaktua:



Documento de trabajo. Versión final.  
*El documento es el resultado del proyecto **Como en Casa**,  
incorporando las aportaciones de todos los agentes clave.*



Financiado por  
la Unión Europea  
NextGenerationEU



Plan de Recuperación,  
Transformación  
y Resiliencia