



Inmaculada Merino Jiménez

FORMACIÓN BÁSICA DEL VOLUNTARIADO

1

COLECCIÓN


INCRESCENDO

Colección  IN CRESCENDO

Edita

Provincia de Aragón - San Rafael
Hermanos de San Juan de Dios

Coordinador de la colección IN CRESCENDO

Luis A. Aranguren Gonzalo

Diseño y control de impresión

Àmbit Infogràfic, scp

Depósito legal

B-xxxx-2011

Voluntariado
San
Juan
de
Dios 



FORMACIÓN BÁSICA DEL VOLUNTARIADO

Inmaculada Merino Jiménez

1

COLECCIÓN


INCRESCENDO



Colección IN CRESCENDO

El voluntariado es una realidad en auge que necesita herramientas, recursos y horizontes para que su contribución no se quede en la sola tarea o en la satisfacción personal. La acción voluntaria quiere aunar el crecimiento personal y la transformación de este mundo para que pueda ser realmente habitado desde la hospitalidad y la humanización de la vida.

Desde hace años el equipo de coordinación del voluntariado de la Orden Hospitalaria de San Juan de Dios de la Provincia de Aragón viene reflexionando sobre las necesidades formativas del voluntariado de nuestros centros. En esta dirección, la colección de cuadernos formativos IN CRESCENDO quiere recoger esta invitación a crecer personal y colectivamente, a crear armonía y espacios de convivencia en los centros donde el voluntariado está presente y dar a conocer a quienes participan en la acción voluntaria nuestras reflexiones y pautas de actuación.

El término *in crescendo* proviene del ámbito de la música y hace referencia a aquellos pasajes de una composición musical que se ejecutan aumentando gradualmente la intensidad, sonando poco a poco más fuerte, en progresión creciente. Así queremos que sea la formación creciente del voluntariado hospitalario.

Estos cuadernos no tienen ambiciones académicas; más bien tratan de moverse con calidad en el suelo a veces inestable del día a día del voluntariado, que trabaja desinteresadamente en los ámbitos del cuidado entre personas y colectivos ante los cuales no bastan ni la buena voluntad ni mucho menos la improvisación.



Son cuadernos para andarlos despacio, en el seno del trabajo en equipo, de la reflexión compartida entre personas voluntarias, coordinadores del voluntariado y personal formativo competente en cada uno de los ámbitos específicos de la acción voluntaria.

La colección IN CRESCENDO consta de los siguientes cuadernos:

1. Formación Básica
2. Voluntariado y salud mental
3. Voluntariado y cuidados paliativos
4. Voluntariado e infancia hospitalizada
5. Voluntariado y personas sin hogar
6. Voluntariado y geriatría
7. Voluntariado y discapacidad

Esperamos que estos materiales formativos respondan a las necesidades presentadas por tantas personas voluntarias y les ayuden a configurar en cada uno de los centros un voluntariado hospitalario de calidad.

Inmaculada Merino

Responsable Provincial
Voluntariado San Juan de Dios
Provincia de Aragón - San Rafael

Luis A. Aranguren

Coordinador de la colección IN CRESCENDO



Índice

1. Presentación	9
2. Voluntariado San Juan de Dios	10
2.1. Fundación Juan Ciudad	10
2.2. Ley Estatal de Voluntariado	11
2.3. ¿Qué significa ser voluntario en San Juan de Dios?	13
2.4. ¿Qué te pedimos?	14
2.5. ¿Qué te ofrecemos?	16
2.6. El Coordinador de Voluntariado	17
2.7. ¿Por qué es importante que te formes?	19
2.8. ¿Cuál es nuestra propuesta formativa?	20
2.9. Algunas preguntas clave	22
2.10. ¿Cuáles son los valores de la Orden Hospitalaria y cómo se plasman en las actitudes del voluntariado San Juan de Dios?	24
2.11. Decálogo del Voluntariado San Juan de Dios	27
3. Orden Hospitalaria de San Juan De Dios	30
3.1. Nuestro Fundador: San Juan de Dios	30
3.2. Los Hermanos de San Juan de Dios	31
3.3. Nuestra presencia en el mundo y en España	32
3.4. ¿Cómo se estructura la Orden Hospitalaria?	33
3.5. Principios Ideológicos	36
3.6. Valores de la Orden Hospitalaria	36
3.7. Centros de la Provincia que cuentan con Departamentos de Voluntariado	38
3.8. Visión del voluntariado en la Carta de Identidad de la Orden Hospitalaria	43
3.9. El Equipo Provincial de Coordinadores de Voluntariado	44
4. Buenas prácticas	45
4.1. Criterios generales	45
4.2. Criterios específicos	47
5. Estamos en contacto	49



Presentación

1

Dedicado a todos los voluntarios y voluntarias de San Juan de Dios

Querido voluntario/a

Bienvenido a la Orden Hospitalaria de San Juan de Dios.

Este cuaderno que tienes en tus manos es el primero de la colección IN CRESCENDO y es el cuaderno de formación básica para todos los voluntarios independientemente del ámbito y el colectivo en el que realicen su labor. Por tanto, recoge las ideas centrales que has de incorporar como voluntario.

Desde nuestro Fundador, San Juan de Dios, el voluntariado ha sido una realidad permanente en la vida de la Orden Hospitalaria. La Orden ha sabido moverse en el mundo de la colaboración altruista, en unos casos como expresión de solidaridad y en otros, como expresión de compromiso cristiano. El voluntariado representa una energía solidaria más, protagonizada por todas aquellas personas que, de un modo gratuito, organizado y estable, se empeñan en mejorar y transformar las condiciones de vida de los más débiles de nuestro mundo.

Hemos sido pioneros en la incorporación de voluntarios a los centros y a los programas sanitarios y sociales. En el momento actual y tal y cómo se explicita en la Carta de Identidad de la Orden Hospitalaria de San Juan de Dios, “ha de estar en una continua adaptación y puesta al día para no quedar estancados en ideas y estructuras pasadas”. Y es por ello que busca potenciar la presencia y el cuidado de los voluntarios y de la acción voluntaria, desde la clave de la humanización.



2

Voluntariado San Juan de Dios

El voluntariado es una forma de solidaridad que nace en la Orden Hospitalaria desde su fundador, San Juan de Dios, por eso es algo constitutivo de nuestros centros y no opcional, es un regalo y representa un valor añadido en la atención. El voluntariado está integrado en el proyecto asistencial desde los valores de la Orden Hospitalaria.

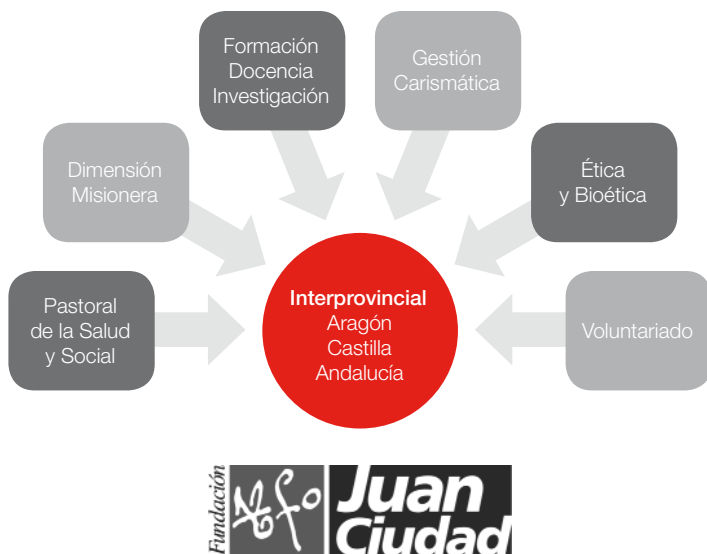
El voluntariado forma parte del personal de los centros de la Orden y tiene su espacio y sus funciones propias. Por tanto, lo que no haga un voluntario se queda sin hacer. El voluntariado no es mano de obra barata ni tampoco suplencias o prácticas profesionales.

2.1. Fundación Juan Ciudad

Desde el año 2003, la Asociación de Voluntarios San Juan de Dios, desaparece como tal y su funcionamiento y organización pasa a integrarse en la **FUNDACIÓN JUAN CIUDAD** con el nombre de **Voluntarios San Juan de Dios**¹.

La Fundación Juan Ciudad crea en el año 2003 la COMISIÓN INTERPROVINCIAL DEL VOLUNTARIADO compuesta por responsables del voluntariado de las tres provincias hospitalarias junto con el Director y la secretaria de la Fundación con la finalidad de desarrollar de forma conjunta planes y acciones de voluntariado a nivel estatal.

1. El 7 de mayo de 1985, las tres Provincias Hospitalarias españolas constituyeron la **Fundación Juan Ciudad**, con el objeto de promover la investigación, la formación, la asistencia y la cooperación técnica en los campos sanitario y social; para suscitar el desarrollo humano, la calidad de vida y el mejoramiento de la prevención, asistencia y rehabilitación de los que sufren enfermedad, alcoholismo, drogadicción o cualquier tipo de marginación y pobreza. Para el desarrollo de estas actividades, se encuentran los centros que la Orden Hospitalaria posee en España y en los países en vías de desarrollo.



2.2. Ley Estatal de Voluntariado

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

CONCEPTO DE VOLUNTARIADO

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

- a. Que tengan carácter altruista y solidario.*
- b. Que su realización sea libre, sin que tengan su causa en una obligación personal o deber jurídico.*
- c. Que se lleven a cabo sin contraprestación económica, sin perjuicio del derecho al reembolso de los gastos que el desempeño de la actividad voluntaria ocasione.*



2

d. Que se desarrollen a través de organizaciones privadas o públicas y con arreglo a programas o proyectos concretos.

Quedan excluidas las actuaciones voluntarias aisladas, esporádicas o prestadas al margen de organizaciones públicas o privadas sin ánimo de lucro, ejecutadas por razones familiares, de amistad, o buena vecindad.

La actividad de voluntariado no podrá en ningún caso sustituir al trabajo retribuido.”

Según esta definición del voluntariado los elementos definitorios del mismo son:

- Libertad
- Compromiso
- Sin finalidad lucrativa
- Pertenencia a una organización
- Interés común

DERECHOS DEL VOLUNTARIADO

1. Recibir con carácter inicial y permanente información y formación para el desarrollo de sus actividades.
2. Ser tratados sin discriminación, respetando su libertad.
3. Participar activamente en la organización colaborando en la elaboración y ejecución de programas.
4. Ser asegurados contra el riesgo de accidentes derivados de la acción voluntaria.
5. Ser reembolsados por los gastos realizados en el desempeño de sus actividades.
6. Disponer de una acreditación identificativa de su condición de voluntario.
7. Realizar su actividad en las debidas condiciones de seguridad e higiene.
8. Obtener el respeto y reconocimiento por el valor social de su contribución.



DEBERES DEL VOLUNTARIADO

1. Cumplir los compromisos adquiridos respetando los fines y la normativa de las mismas.
2. Guardar la confidencialidad.
3. Rechazar cualquier contraprestación material que pudiera recibir bien del beneficiario u otras personas.
4. Respetar los derechos de los beneficiarios.
5. Actuar de forma diligente y solidaria.
6. Participar en las tareas formativas previstas por la organización.
7. Seguir las instrucciones adecuadas a los fines.
8. Utilizar debidamente la acreditación y distintivos de la organización.
9. Respetar y cuidar los recursos materiales que se pongan a su disposición.



2.3. ¿Qué significa ser voluntario en San Juan de Dios?

Es importante que sepas lo que significa ser voluntario en San Juan de Dios porque el espacio en el que vamos a pedirte que estés no responde sólo a un espacio físico determinado por una actividad concreta, sino a un espacio emocional en el que te relacionarás con personas a las que vas a regalar tu tiempo sin prisas, con calma. Esto significa que el objetivo central de tu voluntariado será SER y no tanto hacer y ESTAR y ACOMPAÑAR en lugar de correr tratando de cumplir con la tarea encomendada.

Esta reflexión ha de llevarte a que comprendas que más que esperar de ti que “hagas muchas cosas”, lo que nos importa es que sepas “dar sentido a lo que haces” tanto en nuestros centros, como en tu experiencia personal. Estamos convencidos de que sólo transmitimos lo que vivimos y por ello, te acompañaremos en este proceso de crecimiento personal que es el voluntariado.



2

Los voluntarios y voluntarias de San Juan de Dios junto con el resto de colaboradores y hermanos presentes en los centros formamos parte de un proyecto asistencial en el que:

“NUESTRA RAZÓN DE SER ES LA PERSONA ASISTIDA”

Por tanto el objetivo central del voluntariado más allá del cumplimiento de tareas, es ofrecer un espacio afectivo, de presencia y de relación “sin prisas”, regalando tiempo y espacio físico, pero también tiempo y espacio psicológico y emocional.

Para ello es necesario:

- Que estés convencido de la dignidad y el valor que todo ser humano tiene, sin distinción.
- Que apuestes por la centralidad de la persona enferma y/o necesitada sin olvidarte del respeto hacia los profesionales y el resto de compañeros voluntarios.
- Que seas capaz de superar todo tipo de prejuicio y estereotipo cultural, social, religioso o político.
- Que te incorpores, no sólo a una tarea concreta sino a un itinerario educativo y a una dinámica de trabajo en equipo.
- Que quieras formar parte de un proyecto institucional mucho más amplio, caracterizado por la hospitalidad, como valor que conduce a una especial sensibilidad para detectar y atender a aquellas personas más vulnerables, más deterioradas, más excluidas.
- Que recuerdes que son los últimos y los olvidados de nuestra cultura de la satisfacción, los que ocupan un lugar preferente en nuestra acción voluntaria.

2.4. ¿Qué te pedimos?

Hay varios aspectos que nos gustaría pedirte pero sabemos, desde nuestro bagaje, que la mayor parte de ellos se irán incorporando en la propia experiencia del voluntariado que vas a iniciar. No obstante hay unos rasgos que sí es necesario traer en el equipaje desde el primer momento:



2

- Que estés dispuesto a conocer y respetar los principios de la Orden Hospitalaria y la organización del Centro.
- Que asumas que vas a formar parte de un equipo organizado.
- Que quieras formarte.
- Que tengas tiempo no sólo para la actividad concreta sino para todo lo anterior.
- Que desde el principio comprendas que el voluntariado es una responsabilidad que requiere discreción, confidencialidad, respeto y seriedad con el compromiso asumido.

Una vez hayas incorporado lo que significa ser voluntario irás desarrollando otros aspectos que te facilitarán esta labor como son la capacidad de escucha, la empatía, el sentido de la gratuidad y el manejo emocional de lo que supone entrar en relación con el sufrimiento y la fragilidad.

Hay dos aspectos más que importa que sepas:

- Cualquier motivación que te haya traído al voluntariado es válida siempre y cuando asumas todo lo anterior
- Es importante que valores en qué situación emocional concreta te encuentras no sólo al iniciar tu voluntariado sino a lo largo del mismo. Conviene que te observes y compartas estas apreciaciones con tu coordinador de voluntariado. De esta manera será más fácil que te ubiques así como que evites situaciones de sobreimplicación.

Por lo tanto, te pedimos un “PACK” como voluntario que se refiere a los tres compromisos que adquieres y que también asumimos los coordinadores de voluntariado en nuestra labor para acompañarte y cuidarte:

I. LA TAREA O ACTIVIDAD

Un compromiso mínimo de seis meses teniendo en cuenta la necesidad de estabilidad del voluntariado para el Centro y un tiempo mínimo de dos horas a la semana, mañana o tarde.



2

II. LA FORMACIÓN

Recibirás una formación básica en los primeros momentos de tu incorporación que te permitirá situarte como voluntario San Juan de Dios, una vez recibas esta formación, continuarás el itinerario formativo aprendiendo aspectos más específicos del ámbito y el colectivo concreto en el que te ubicas, así como también, una formación continuada de carácter transversal, común a todos los voluntarios, que te permitirá desarrollar destrezas y habilidades relacionales. Es importante que al menos puedas asistir a un mínimo de dos actividades formativas al año.

III. EL EQUIPO DE VOLUNTARIOS

Al menos una vez al trimestre te reunirás con los voluntarios del Centro con el fin de conocer la labor de todos, dar una dimensión grupal al voluntariado y dotar de sentido lo que hacemos dentro del proyecto global de la Institución. Las reuniones del grupo de voluntariado permiten compartir experiencias y supone un momento formativo de gran importancia.

2.5. ¿Qué te ofrecemos?

La posibilidad de vivir una experiencia de solidaridad en la que asumimos también tres compromisos:

I. ACOGERTE

Esto significa que desde el primer momento que contactes con nosotros, recibirás toda la atención necesaria para informarte, clarificar dudas, contrastar las expectativas mutuas y orientarte en la posibilidad de establecer esta colaboración con nosotros.

A lo largo de estos primeros momentos y una vez decidamos conjuntamente tu incorporación será importante:



2

- Clarificar tus funciones y explicarte en qué consiste tu tarea².
- Informarte del funcionamiento interno del centro y del departamento de voluntariado.
- Procurarte una adecuada adaptación en el centro y con el grupo de voluntarios.

II. ACOMPAÑARTE

Si algo aprenderás como voluntario es precisamente, qué significa acompañar a otros. De la misma manera que te pedimos que esto sea lo central de tu labor, una de las funciones principales del coordinador de voluntarios es acompañarte a ti. Y esto significa entre otras cosas:

- Compartir inquietudes, preguntas, dudas, reflexiones.
- Facilitarte una reflexión acerca de tu evolución y de cómo se transforman en la práctica del día a día tus expectativas y motivaciones iniciales.

III. FORMARTE

Ofreciéndote los conocimientos necesarios para desarrollar tus funciones pero también para tu propio desarrollo personal. Por lo tanto, te ofreceremos cursos, encuentros, momentos formales e informales y el propio espacio del grupo de voluntarios como formación.

2.6. El coordinador de voluntariado

En nuestro compromiso de acogerte, acompañarte y formarte, la persona que tendrás como referencia y que te ayudará

2. ACUERDO DE COLABORACIÓN: Es un documento que recibirás en el que, junto con el Coordinador de voluntarios, estableceréis un compromiso de colaboración en el que ambas partes os responsabilizáis de cumplir con el compromiso pactado. Este documento también recoge los derechos y obligaciones establecidos en la Ley del voluntariado.



2

a ubicarte en el proyecto es el COORDINADOR DE VOLUNTARIADO.

Es el profesional responsable del departamento de voluntariado. Es tu referente en el centro. Actúa como puente entre los voluntarios y el resto del personal de la organización y es la persona encargada de acompañarte, coordinar y gestionar la intervención del voluntariado en el Centro.

Estas son sus funciones:

- Crear programas de convocatoria a nuevos voluntarios/as.
- Acoger y entrevistar a las personas que solicitan ser voluntarios/as en el centro.
- Orientar en la tarea adecuada teniendo en cuenta las expectativas del voluntario/a y las necesidades del centro.
- Acompañar a los voluntarios en su acción concreta, especialmente en las primeras semanas.
- Incorporar los voluntarios y voluntarias a cada programa, presentándole a los miembros de la unidad y muy especialmente al profesional referente de voluntariado de la unidad o programa concreto.
- Velar por la calidad del servicio, es decir por el buen hacer, estar, saber y ser del equipo de voluntariado.
- Detectar junto con los referentes de las unidades asistenciales, las necesidades de voluntariado e intentar dar respuesta a las demandas.
- Planificar la programación anual.
- Organizar jornadas formativas.
- Informar de las actividades y hacer que fluya la comunicación.
- Velar por un trabajo de acercamiento en distintos momentos personales: aniversarios, enfermedades, etc...
- Gestionar todo lo referente a la documentación administrativa y burocrática.
- Realizar la memoria trimestral de la actividad de voluntariado.
- Establecer relaciones estables con otras organizaciones y con las Administraciones Públicas.



- Implicación en la programación Provincial³ e Interprovincial del voluntariado de la Orden Hospitalaria.

2

2.7. ¿Por qué es importante que te formes?

Hablarte de formación en tu voluntariado parte de la convicción de que no podemos presentarnos ante el otro únicamente con la buena voluntad porque esto nos ha llevado en muchas ocasiones a funcionar desde la intuición, la espontaneidad o “la corazonada” que se queda en ese “impulso solidario efervescente” que desaparece tan rápido como llega y crea expectativas en los demás a las que luego no podemos responder.

Podemos ser buenas personas pero no buenos voluntarios si no estamos dispuestos a formarnos y a ser parte de un equipo que realice una labor organizada y de calidad.

El voluntario así entendido, no se forma para ser voluntario, sino que porque es voluntario se forma. La formación lo que pretende es que nos situemos de manera crítica, consciente, creativa ante uno mismo y ante la sociedad, ante las situaciones de injusticia y desigualdad que nos deshumanizan, pero comenzando por nuestro entorno más inmediato, más concreto, más cercano. El voluntario responde en lo concreto no en lo abstracto.

Es en el ámbito de lo concreto donde podemos actuar realmente, donde somos directamente responsables y podemos evaluar el resultado de nuestra acción.

Iniciar un proceso de formación, va a suponer para ti, el comienzo de un diálogo con la realidad, con una realidad concreta que probablemente desconozcas y de la que lo

3. En el apartado 3 de este Cuaderno te explicamos el concepto “Provincia” (ver pág. 33).



2

primero que has de hacer es aprender. Por eso queremos que comiences tu voluntariado desde la receptividad, es decir, “dejándote llenar por el otro”. No tengas prisa por dar, por entregar, por responder... aprende a saber estar, a saber acompañar, aprender a escuchar, a manejarte desde la “inactividad”, desde el “simple ser y estar”, probablemente esto te resulte lo más difícil pero es lo que te dará identidad como voluntario.

La formación de la que te estamos hablando no sólo se adquiere por hacer muchos cursos, sino por formar parte de un proceso educativo en el que podrás integrar tus vivencias como voluntario en tu propio crecimiento personal.

La diferencia entre un profesional y un voluntario está en el hecho de que el profesional percibe un salario por su trabajo y el voluntario regala su tiempo. Esto no significa que el profesional, como cobra, tenga la obligación de trabajar bien, y el voluntario, como lo hace gratuitamente pueda permitirse el lujo de ser simplemente “majete” y metodológicamente mediocre. El encuentro con el otro es una responsabilidad y la gratuidad no nos exime de ella.

2.8. ¿Cuál es nuestra propuesta formativa?

Nuestra propuesta formativa pretende cubrir estos tres aspectos:

SABER - una serie de conocimientos.

SABER HACER - capacidad técnica en la acción específica.

SABER SER - actitudes y valores.

La formación que te proporcionaremos tendrá diferentes niveles y formatos así como un proceso en clave de itinerario:

- Niveles formativos:
 - **Básico:** Esta es una formación que reciben todos los voluntarios independientemente del centro o colectivo con el



2

que se intervenga. Consta de dos bloques fundamentales, por un lado la formación institucional, que tiene como objetivo situarte en la Orden Hospitalaria explicándote los aspectos más importantes. Por otro lado, la formación básica de voluntariado en la que pretendemos transmitirte qué significa ser voluntario en San Juan de Dios, qué te pedimos, qué te ofrecemos, y en general poder aclararte todas las dudas que tengas. Este cuaderno que tienes en tus manos son los contenidos de este curso.

- **Específico:** Esta formación pretende situarte en el proyecto concreto de voluntariado en el que estés. Aborda la realidad específica del colectivo explicándote sus características concretas y aprendiendo las buenas prácticas que hay que seguir para una intervención de calidad.
 - **Transversal:** Hace referencia a aquellos contenidos que son comunes a todos los voluntarios, que dan continuidad a la formación anterior y que profundizan en los aspectos más actitudinales y de crecimiento personal.
- La formación se desarrollará de diferentes maneras:
 - **A nivel formal:** Cursos formativos, jornadas, seminarios, etc...
 - **A nivel no formal:** Encuentros, convivencia en fin de semana, etc...
 - El proceso formativo se ajustará a la realidad concreta de cada centro pero en términos generales y una vez te hayas incorporado, se desarrollará de la siguiente manera:
 - En la primera etapa como voluntario recibes la formación básica. Este cuaderno recoge el contenido de esta formación básica que poco a poco y de forma gradual se irá ampliando.
 - La incorporación es el periodo de adaptación en el que vas a ir conociendo la organización, aprendiendo a desarrollar tus funciones y también te vas a dar margen para saber si te sientes ubicado y a gusto.
 - Durante los primeros momentos irás acompañado por otro voluntario con experiencia. Él te mostrara la realidad del centro así como las peculiaridades del tipo de paciente o



2

usuario con el que te vas a encontrar. Déjate aconsejar por él, es una de las personas que mejor te puede asesorar.

- A principio del curso, que generalmente es de septiembre a junio, se informa de todas las actividades formativas que se van a llevar a cabo. Algunas actividades las ofrece el centro, otras la provincia⁴ y otras vienen programadas a nivel interprovincial. Además a lo largo del año pueden ir surgiendo otras acciones formativas o lúdicas de las cuales el coordinador te irá informado.
- El equipo de voluntariado está especialmente invitado a los actos lúdicos y festivos que se preparan tanto para los usuarios como para el personal del centro. Se acostumbra a celebrar los Reyes, Carnaval, Navidad y la FIESTA DE SAN JUAN DE DIOS. El día 8 de marzo es la festividad de San Juan de Dios. Es un día especial en todos los centros de la Orden y es un momento especialmente importante para los hermanos, los cuales quieren compartir con nosotros la alegría de seguir a San Juan de Dios.

2.9. Algunas preguntas clave

¿POR QUÉ EL VOLUNTARIADO EN NUESTROS CENTROS?

- Porque forman parte de la “Familia Hospitalaria” desde su fundador y participan en el carisma de la Orden Hospitalaria enriqueciéndolo.
- Porque es una forma de promover los valores del evangelio en nuestra sociedad.
- Porque respetan plenamente los principios filosóficos que inspiran la identidad de la Orden asumiendo una total identificación con la centralidad del ser humano.
- Porque no sólo es una labor en lo concreto, sino también un recordatorio del sentido esencial de nuestra Institución: la Hospitalidad.

4. En el apartado 3 de este Cuaderno te explicamos el concepto “Provincia” (ver pág. 33).



2

- Porque representa una de las oportunidades de encuentro entre los Centros y el tejido social en el que se encuentran.
- Porque representa una ocasión de encuentro privilegiado de personas diferentes, con motivaciones, culturas, ideologías y creencias diferentes que universalizan la dignidad de todo ser humano.
- Porque nos pone en contacto con otros grupos y asociaciones que trabajan en campos similares a los que trabajamos nosotros.

¿PARA QUÉ EL VOLUNTARIADO EN NUESTROS CENTROS?

- Para poner en la práctica el carisma de la hospitalidad.
- Para contribuir al cuidado de la persona enferma y/o necesitada de una manera integral, aportando una atención propia del voluntariado y por tanto, específica y diferente a la de los profesionales.
- Para propiciar en los Centros un ambiente de cercanía, humanidad y trabajo en equipo.
- Para contribuir en la creación de una ciudadanía solidaria

¿CON QUIÉN?

- Con los ENFERMOS Y FAMILIARES para construir valor humano y solidaridad.
- Con los TRABAJADORES de cada centro que son con quienes están de forma continua los voluntarios. La relación entre ambos es muy importante porque:
 - Comparten una misión común aunque tengan diferentes roles: La calidad de vida y la salud del usuario.
 - Forman un mismo equipo y abordan la integralidad de la persona.
- Con los HERMANOS que son el principal referente del estilo específico de la Institución, el cual deben ir aprehendiendo⁵.
- CON EL RESTO DE LOS VOLUNTARIOS con quienes ha de ir formando equipo y vivenciando experiencia.

5. Ver página 31: "Los Hermanos de San Juan de Dios".



2

- Con el COORDINADOR DE VOLUNTARIADO de cada centro, auténtico referente formativo para cada persona voluntaria.

¿CÓMO?

- A través de la generación de procesos educativos abiertos y flexibles que, teniendo en cuenta la realidad del voluntario y las necesidades de los destinatarios, podamos establecer un camino de crecimiento personal y de implicación progresiva en el Centro.
- A través de mecanismos organizativos claros, flexibles y sujetos a evaluación y recreación.

2.10. ¿Cuáles son los valores de la Orden Hospitalaria y cómo se plasman en las actitudes del Voluntariado San Juan de Dios?

El valor central de la Orden Hospitalaria es la **HOSPITALIDAD**. A partir de aquí, los valores asumidos por todos los centros de la Orden Hospitalaria en el mundo son: **Respeto, Responsabilidad, Calidad y Espiritualidad**⁶.

Para los voluntarios, estos valores se traducen en actitudes concretas, que suponen lo siguiente:

RESPECTO

El respeto se traduce en cuidar con TACTO y DISCRECIÓN, es decir, desarrollar la capacidad de no intervenir en la vida de los usuarios más allá de la exacta medida en que esta intervención es deseada y demandada. Por tanto, has de escuchar siempre, no provocar confidencias, no indagar en la vida de los demás. La persona que está sola y necesitada,

6. Ver página 36: "Valores de la Orden Hospitalaria".



casi siempre desea comunicarse, pero a nadie le gusta que le investiguen. El voluntariado descubre que en el mundo del sufrimiento no se entra avasallando, sino con DELICADEZA.

2

El Respeto requiere desarrollar la capacidad de ESCUCHAR y la PACIENCIA. En determinadas situaciones las palabras no sirven; al contrario molestan. Esto ocurre, por ejemplo, cuando una persona ha recibido un diagnóstico desfavorable o está sufriendo por un dolor físico, o vive una pérdida imprevista. Son momentos cargados de dramatismo. El sufrimiento exige respeto no sermones. Una presencia silenciosa, un gesto de apoyo o de afecto, pueden expresar más que cualquier palabra. Escuchar requiere manejar los silencios y ser paciente.

Tener paciencia es un modo de amar y de cuidar. Acompañando a los usuarios corremos el riesgo de pretender que caminen a nuestro paso, en lugar de adaptarnos al suyo. Si se lamentan, nos molestan, si están tristes nos inquietan, si repiten la misma historia varias veces nos irritan. Ayudar a alguien significa tener paciencia con él. La actitud paciente no se reduce a mero aguante. Significa ajustarse a los ritmos naturales. Es paciente el que sabe adaptarse al ritmo de otras personas.

RESPONSABILIDAD

La Responsabilidad en el voluntariado parte de la propia vivencia de la gratuidad. Los voluntarios saben que la gratuidad no les exime de responsabilidad y que el acompañamiento que realizan es responsable cuando:

- Se forman para acompañar bien, evitando crear dependencia y huyendo del paternalismo.
- Asumen el compromiso adquirido y avisan si no pueden acudir porque saben que les están esperando y en esa espera no sólo está la consecución de una actividad, sino todo un mundo emocional
- Asumen la confidencialidad con la misma responsabilidad que los profesionales.



2

CALIDAD

La Calidad parte de comprender que el voluntariado ya no quiere sólo “hacer el bien” desde la buena voluntad sino “hacerlo bien” desde la formación que es condición indispensable para un adecuado acompañamiento. En este sentido el valor de la calidad no puede permitir un dilema entre actitud de compromiso por un lado, y preparación profesional por otro, como si fueran los polos de una contradicción; o entre carisma y entrega desinteresada por un lado, y trabajo planificado y gestión por otro. En el trabajo del voluntario no puede existir una tensión esquizoide entre su cabeza, su corazón y sus manos.

El reto de la Calidad de la acción voluntaria, es el reto contra la frivolidad, la intuición y la suficiencia de la buena voluntad, contra el activismo y la repetición mimética de lo mismo porque nos falta imaginación, preparación y coraje para cambiar o innovar.

ESPIRITUALIDAD

Los voluntarios con su presencia cuidan a los usuarios. Cuidar es una tarea ineludiblemente humana y lo es porque a través de ella se cuece la cuestión del sentido de la existencia. Lo esencial se encuentra siempre en las relaciones humanas, en la disposición que uno tenga frente al otro, y frente a sí mismo cuando el otro entra en su vida, porque inevitablemente le va a afectar, en la apertura del pensamiento y del corazón ante la diferencia, ante lo que desborda y crea inseguridad y miedo. En el encuentro que los voluntarios tienen con los usuarios, en muchas ocasiones, aparecen estas preguntas: ¿Por qué a mí? y ¿Qué sentido tiene todo esto?. Y éstos interrogantes aparecen en el voluntariado porque el vínculo que establecen permite su expresión.

Asumir la HOSPITALIDAD y vivir estos valores traduciéndolos en actitudes concretas supone interpretar nuestra propia vida y abrirnos a ella con la humildad del que aún no sabe nada,



2

dejarnos interrogar, permitirnos descubrir nuestra vulnerabilidad y dejar que todo lo vivido cale hondo e imprima nuestro ser como voluntarios San Juan de Dios.

Todas estas preguntas y respuestas han ido configurando un decálogo de nuestra identidad como voluntarios San Juan de Dios, a través de la experiencia de hospitalidad:

2.11. Decálogo del Voluntariado San Juan de Dios

1. RECEPTIVIDAD

Buscamos la práctica de la receptividad, entendida como el ejercicio de dejarse llenar por el otro. Más que el activismo, nuestro voluntariado está llamado a dejar que el otro ocupe su lugar, tenga su tiempo, tome la palabra, como palabra o a veces silencio que transmite un mensaje único e irrepetible. Por ello, la capacidad de escucha y de saber estar será una práctica intrínseca al ejercicio de la hospitalidad.

2. OBSERVACIÓN

Quien está pendiente del otro anticipa necesidades. La acción voluntaria ha de ser un observatorio permanente de la realidad para detectar en ella nuevas necesidades sociales, nuevas pobreza, nuevos lugares de marginación, nuevas posibilidades de intervención y de presencia, así como anticipar nuevas formas de organizar al propio voluntariado en la vida y estructuras de los Centros.

3. SUPERACIÓN

La hospitalidad no discrimina ni hace favoritismos. Por ello, el voluntariado hospitalario ha de representar la superación de todo tipo de perjuicio y estereotipo cultural, social, religioso o político. En el seno de una sociedad excluyente y que alimenta la discriminación hacia determinados colectivos, la hospitalidad del voluntariado se torna en atención universal y personalizada, al tiempo.



2

4. HOSPITALIDAD

La hospitalidad es una expresión de amor gratuito. El desinterés, tan propio del voluntariado, ha de crecer y alimentarse en el voluntariado hospitalario. El huésped ocupa el lugar central en la acción voluntaria; una hospitalidad calculadora no es hospitalidad. Se acoge al otro porque sí, por el hecho de ser persona, portadora de una eminente dignidad, por encima de cualquier otra circunstancia.

5. CENTRALIDAD

La única propuesta irrenunciable es la centralidad de la persona del enfermo/necesitado, así como el respeto a los profesionales y el resto de compañeros voluntarios. Esta centralidad hace de la hospitalidad el acto y la decisión a partir del cual realizamos una inclusión radical del huésped en nuestro círculo de intereses, protegiéndole y cuidándole de cara a las necesidades que se le presenten.

6. RESPETO

El voluntariado de San Juan de Dios, valora y respeta las diferentes ideologías y creencias. El límite a dicho respeto se sitúa en el de los derechos humanos y en el de la defensa de su intimidad institucional. Se fundamenta en los valores del evangelio y en la forma como San Juan de Dios ha vivido su dedicación a los pobres, enfermos y necesitados. Tiene un talante abierto en donde ha de evitar tanto el proselitismo ideológico y religioso como la falta de respeto a quienes se manifiestan abiertos en su vida a la trascendencia.

7. SENSIBILIDAD

El valor de la hospitalidad nos lleva a cuidar una especial sensibilidad para detectar y atender a aquellas personas más vulnerables, más deterioradas, más incapaces. Son los últimos y los olvidados de nuestra cultura de la satisfacción los que ocupan un lugar preferente en nuestra acción voluntaria.

8. COMPROMISO

Somos conscientes que en nuestra misión aportamos tanto o más desde lo que somos que desde lo que hagamos. De ahí que adquiramos un serio compromiso en nuestro crecimiento



humano, en nuestra madurez psicológica, en la calidad de nuestras relaciones y en la profundidad espiritual capaz de ejercer la hospitalidad en sus niveles más profundos.

9. SOLIDARIDAD

El campo de la enfermedad y el de la exclusión social es demasiado extenso y nos excede. Desde la hospitalidad, este voluntariado trabaja y se coordina con otros voluntariados y organizaciones solidarias que existen en cada uno de los territorios concretos, haciendo de las redes de solidaridad verdaderas plataformas de encuentro y trabajo en común, generando de esta manera una verdadera identidad solidaria de la que todos nos sentimos igualmente partícipes.

10. VALOR AÑADIDO

Somos llamados a aportar un “valor añadido” en la atención. A la prestación cualificada de los profesionales —a quienes no sustituimos— añadimos un campo de nuevas posibilidades mediante las que profundizamos en la asistencia integral en el desarrollo de aquellos aspectos más humanos y relacionales de la persona.

Este camino no sólo es para los voluntarios. Los coordinadores del voluntariado han de encontrar aquí la pista que les conduzca a vivir la hospitalidad junto con las personas voluntarias entre las que se encuentran, habilitando este decálogo en función de los voluntarios presentes y futuros.





3

Orden Hospitalaria de San Juan de Dios

3.1. Nuestro fundador: San Juan de Dios

Juan Ciudad Duarte, San Juan de Dios, nació en Montemor o Novo (Portugal) el 8 de Marzo de 1495. De familia sencilla vino a España a los 8 años, se instala en Oropesa (Toledo) en donde comienza a trabajar como pastor. Se enrola en dos ocasiones en la guerra luchando contra el rey de Francia, Francisco I en Fuenterrabía y después en 1532 contra los turcos en Viena.

Tras varios años de viajes por diversos lugares de España desempeñando trabajos de diversa índole, se establece en Granada. Un 20 de enero de 1539 Juan de Dios siente una llamada interior que le empuja a entregar la vida por los más pobres y necesitados. Así comenzará alquilando un local donde ubicará su primer hospital.

Durante el resto de su vida acoge a todas las personas necesitadas; enfermos, inválidos, huérfanos, prostitutas, y todo sin renta fija, salvo la limosna que le entregan.

Todos los recursos con los que él cuenta para su obra no son sino su propia persona. El hace de enfermero, limpia, administra, atiende las necesidades espirituales de los asistidos y se encarga de la recogida de limosnas. Con el tiempo y viendo la bondad de la obra comienzan a colaborar con él diversas personas, con una gran mayoría de voluntarios.

Autores contemporáneos han llegado a catalogar a San Juan de Dios como el “fundador del hospital moderno”, poniendo en relieve la novedosa concepción que tenía del cuidado de la persona enferma. Desarrolla una asistencia cualificada en la medida de sus posibilidades promoviendo el aseo, aplicando tratamientos y separando a los enfermos en función de su patología.



3

Muere el 8 de Marzo de 1550 en Granada, sin haber tenido la intención expresa de fundar la Orden religiosa que fue reconocida como tal en 1572 y es proclamado Santo por Alejandro VIII en 1690.

3.2. Los Hermanos de San Juan De Dios

Los Hermanos de San Juan de Dios son personas que han hecho una opción de vida como religiosos hospitalarios. De ellos hemos descubierto el carisma de la hospitalidad que impulsó su fundador San Juan de Dios.

Desde una opción de fe, ellos viven en comunidad, compartiendo sus bienes y haciendo un proyecto de vida en común. Una vida que abren y comparten con quienes lo deseen, tanto en la oración como especialmente en la misión.

Siendo los titulares de la Institución han articulado un proyecto compartido con todas las personas que forman la Familia hospitalaria de San Juan de Dios. Sin dejadez de su responsabilidad, comparten decisiones, proyectos, y desarrollo de la Orden.

Su misión principal es velar por la continuidad del carisma, estimular su desarrollo, acompañar a las personas —enfermos, familias, colaboradores,...— en definitiva hacer de “hermanos” en el sentido más amplio de la palabra dentro del mundo de la salud y de lo social.

En algunos de los Centros vive una comunidad de hermanos. Algunos realizan un trabajo profesional en algún puesto del Centro, otros colaboran en distintos proyectos o actividades como apoyo y presencia.

La comunidad junto al Comité de Dirección de cada Centro da orientaciones, aporta inquietudes e intenta ser para todos esta presencia de la misericordia de Dios en el mundo.



3

3.3. Nuestra presencia en el mundo y en España

La Orden Hospitalaria de San Juan de Dios, cuyo origen se remonta al siglo XVI, está presente en más de 50 países de los cinco continentes. Está formada por más de 1.200 Hermanos, unos 40.000 profesionales, 8000 voluntarios y 300.000 benefactores-donantes.

Desde sus inicios la Orden desarrolla y transmite un proyecto de asistencia que ha variado mucho en sus formas y expresiones, pero que mantiene como eje central la acogida y atención a personas enfermas y necesitadas en todo el mundo.

La Orden Hospitalaria de San Juan de Dios es **una de las mayores organizaciones internacionales de cooperación sin ánimo de lucro del mundo.**

Bajo el concepto de HOSPITALIDAD, se cuida la acogida, la promoción de la salud, el acompañamiento y compromiso en las realidades más vulnerables de cada época y sociedad, desde un concepto amplio de universalidad y favoreciendo la profesionalidad.



231 centros en más de 50 países de todo el mundo



3.4. ¿Cómo se estructura la Orden Hospitalaria?

3

La Orden Hospitalaria de los Hermanos de San Juan de Dios es un Instituto aprobado por la Iglesia como Orden Religiosa de Hermanos para el servicio de los enfermos y necesitados. Está organizada a través de de Provincias Religiosas y bajo la dirección y gobierno del Hermano General y su Consejo General, que reside en Roma. Se compone de:

- **Provincias religiosas:** territorio constituido por un cierto número de Obras Apostólicas y Comunidades de Hermanos, entre las cuales existe una especial relación de hermandad y servicio apostólico, bajo la animación de un Superior Mayor llamado Provincial.
- **Comunidades:** constituidas por un número de Hermanos para el ejercicio de una misión concreta y la participación en la vida fraterna, bajo la animación de un Superior Local.
- **Obras apostólicas:** son estructuras en función de una determinada misión asistencial, bajo la dirección de un Gerente, con autoridad delegada del Hno. Provincial.





3

La Orden Hospitalaria se divide, a nivel mundial, en 23 Provincias y 5 Delegaciones Generales. En España se encuentran tres Provincias:

- Provincia de Aragón - San Rafael
- Provincia Bética - Ntra Sra. de la Paz
- Provincia de Castilla - San Juan de Dios

Nuestra Provincia es la de Aragón – San Rafael que abarca las Comunidades Autónomas de: Aragón, Cataluña, Comunidad Valenciana, Islas Baleares, Murcia y Navarra. Las tres provincias cuentan con alguna presencia en la Comunidad de Madrid. En Extremadura nuestra Provincia comparte la gestión de un centro conjuntamente con la Provincia Bética.

En España, actualmente, los Hermanos de San Juan de Dios ofrecen un total de 9.000 plazas en sus 43 centros asistenciales en los que colaboran unos 8.000 trabajadores y unos 1.500 voluntarios. Está dividida en tres provincias religiosas:

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LA ORDEN EN ESPAÑA



- Provincia de Aragón - San Rafael
- Provincia de Castilla - San Juan de Dios
- Provincia Bética - Ntra Sra. de la Paz

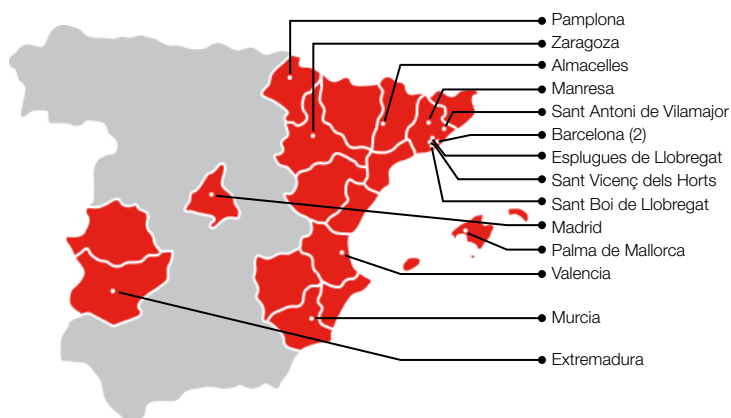


3

- Provincia de Aragón - San Rafael: con centros en Barcelona, Valencia, Madrid, Zaragoza, Palma de Mallorca, Lleida, Murcia y Pamplona.
- Provincia Bética - Ntra. Sra. De la Paz: con centros en Sevilla, Granada, Málaga, Jerez de la Frontera, Córdoba, S. C. Tenerife, Las Palmas G. C., y Madrid.
- Provincia de Castilla - San Juan de Dios: con centros en Palencia, Madrid, Guipúzcoa, Vizcaya, Vigo, Santander, Gijón, Valladolid, San Sebastián, Burgos, León y Segovia.

La actividad asistencial se desarrolla en diferentes áreas de actuación:

- Centros médico-quirúrgicos infantiles y de adultos
- Unidades de cuidados paliativos
- Centros de atención en salud mental
- Centros de intervención integral para personas mayores.
- Centros de educación especial y reinserción de personas con discapacidad.
- Centros de rehabilitación-psicosocial y albergues para personas sin hogar.
- Comunidades de intervención social



Provincia de Aragón - San Rafael



3

3.5. Principios ideológicos

Nuestra filosofía asistencial está centrada en los siguientes principios:

1. El **centro de interés** de cuantos vivimos y trabajamos en los centros es la persona asistida.
2. Nuestro **modelo asistencial** pretende compaginar armónicamente la ciencia, los avances de la técnica y la humanización, desde el respeto a la persona, que exige una asistencia integral.
3. Trabajaremos por la **humanización de la asistencia** y en el respeto al acogido.
4. Reconocemos el derecho de las personas asistidas a ser **informadas** de su estado de salud.
5. Observamos las exigencias del **secreto profesional** y el derecho a la información.
6. Defendemos el derecho a **morir con dignidad** y a que se atiendan las necesidades espirituales de quien está en trance de muerte.
7. Nuestros centros se definen **como centros confesionales católicos**. Respetamos la libertad de conciencia de las personas a las que asistimos y de nuestros colaboradores, exigiendo que se acepte y respete la identidad de nuestros centros hospitalarios.
8. Valoramos y promovemos las **cualidades y la profesionalidad** de nuestros colaboradores haciéndoles participe en la misión de la Orden.
9. **No tenemos afán de lucro**. Observamos y exigimos que se respeten las condiciones económicas justas.

3.6. Valores de la Orden Hospitalaria

El valor central de la Orden Hospitalaria es la HOSPITALIDAD. Es desde la opción por este valor y su desarrollo que, los que formamos parte de la familia hospitalaria, queremos contribuir al desarrollo y bienestar de nuestra sociedad.



3

A partir de aquí, los valores asumidos por todos los centros de la Orden Hospitalaria en el mundo son:

HOSPITALIDAD: Calidad, Respeto, Responsabilidad y Espiritualidad.

La hospitalidad se expresa a través de la calidad que es la base esencial de nuestro servicio y de nuestra gestión. La calidad se traduce en respeto por todas las personas que acuden a nuestros servicios y a nuestros centros.

El respeto es por otro lado condición indispensable para poder actuar de forma hospitalaria en todo lo que tiene que ver con acogida y acompañamiento. Respeto al prójimo, al “otro”, ofreciéndole una atención a toda su dimensión humana con una actitud comprensiva y justa en nuestro ámbito sanitario y social.

Acoger con respeto al otro, nos lleva irremisiblemente a la responsabilidad, criterio fundamental para nuestro servicio y gestión siguiendo fielmente los ideales de San Juan de Dios basados en la justicia, la ética y la sostenibilidad. Sin duda “hacerse cargo” comprometerse con la realidad del otro, de personas y colectivos en situación de enfermedad, vulnerabilidad o riesgo social, exige una gran dosis de responsabilidad. Y finalmente, desde esta responsabilidad se explica la dimensión o valor de la espiritualidad para guiar a cada persona en su búsqueda de significado, de religión y de transcendencia. Desde los centros y casas de la Orden, se ofrece atención espiritual a todas las personas de manera independiente de que en algunos, esta sea vivida o expresada a través de otras confesiones.



3

3.7. Centros de la provincia que cuentan con departamento de voluntariado

Cataluña

BARCELONA

HOSPITAL SANT JOAN DE DÉU
Passeig Sant Joan de Déu, 2
08950 Esplugues de Llobregat
(Barcelona)
Tel. 93 280 40 00
Fax 93 203 39 59
Correo E: info@hsjdbcn.org
www.hsjdbcn.org



PARC SANITARI SANT JOAN DE DÉU
Camí vell de la Colònia, 25
08830 Sant Boi de Llobregat
(Barcelona)
Tel. 93 640 63 50
Fax 93 652 00 51
Correo E: pssjd@pssjd.org
www.pssjd.org





3

SANT JOAN DE DÉU
SERVEIS SOCIOSANITARIS
Via Augusta, 66
08950 Esplugues de Llobregat
(Barcelona)
Tel. 93 470 64 12
Fax 93 470 64 13
Correo E: secretaria.sse@ohsjd.es



Sede hasta finales del 2011
C/ Cardenal Casañas, 6
08002 Barcelona
Tel. 93 301 27 93
Fax 93 301 21 21
Correo E: gotic@ohsjd.es

SANT JOAN DE DÉU
SERVEIS SOCIALS
BARCELONA



Sede a partir del 2012
C/ Creu dels Molers, 21
08004 Barcelona
Para contactar consultar web
www.vsjd.org



3

FUNDACIÓ ALTHAIA
Hospital Sant Joan de Déu
C/ Dr. Joan Soler, s/n
08240 Manresa (Barcelona)
Tel. 93 874 21 12
Fax 93 874 20 99
Correo E: althaia@althaia.cat
www.althaia.cat



LLEIDA

CENTRE ASSISTENCIAL
SANT JOAN DE DÉU
Ctra. Nacional, km.111
25100 Almacelles (Lleida)
Tel. 973 740 010
Fax 973 741 193
Correo E: almacelles@ohsjd.es



Comunidad de Madrid

FUNDACIÓN INSTITUTO SAN JOSÉ
C/ Pinar de San José, 98
28054 Madrid
Tel. 91 508 01 40
Fax 91 508 01 41
Correo E: fisj@ohsjd.es
www.fundacioninstitutosanjose.es





Navarra

PAMPLONA



HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS
C/ Beloso Alto, 3
31006 Pamplona
Tel. 948 231 800
Fax 948 290 023
Correo E: hsjdpamplona@ohsjd.es

Aragón

ZARAGOZA



HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS
Paseo Colón, 14
50006 Zaragoza
Tel. 976 271 660
Fax 976 252 017
Correo E: hsjdzaragoza@ohsjd.es

3



3

Murcia

FUNDACIÓN
JESUS ABANDONADO
Ctra. Santa Catalina, 55
30012 Murcia
Tel. 968 345 001
Fax 968 340 882
Correo E:
comunidad@jesusabandonado.org



Baleares

PALMA DE MALLORCA

HOSPITAL SANT JOAN DE DÉU
Passeig Cala Gamba, 35
07007 Palma de Mallorca
Tel. 971 265 854
Fax 971 269 308
Correo E: hsjdpalma@ohsjd.es



Comunidad Valenciana

VALENCIA

SANT JOAN DE DÉU
SERVEIS SOCIALS VALÈNCIA
C/ Luz Casanova, 8
46009 Valencia
Tel. 96 366 50 70
Fax 96 365 10 75
Correo E: recepciovalencia@ohsjd.es





3.8. Visión del voluntariado en la Carta de Identidad de la Orden Hospitalaria de San Juan de Dios



La Carta de Identidad de la Orden Hospitalaria de San Juan de Dios es un documento del 8 de marzo del 2000 que aborda diversos puntos necesarios para entender y vivir la hospitalidad en el momento actual. Con respecto al voluntariado cabe destacar las siguientes reflexiones:

- “La Orden supo dar respuesta a los nuevos movimientos del voluntariado; incluso en países concretos fue pionera en la incorporación de voluntarios a los centros. No obstante, ha de estar en continua adaptación y puesta al día para no quedar estancados en ideas y estructuras pasadas”.
- “Cada centro es diferente y debería promover una creatividad, una originalidad, en su voluntariado. La diversidad, en este caso, sería una muestra de enriquecimiento. El proceso de orientación y selección de candidatos según el perfil del voluntario, su misión en el centro, su tiempo de dedicación, la formación que precisa, etc. Son temas a delimitar en la Orden y en cada centro”.
- “Quizá ha llegado el momento de que las Asociaciones de Voluntarios y su miembros tengan la posibilidad de canalizar sus percepciones hacia los órganos de gobierno del centro; ellos pueden captar una realidad diferente de lo que ocurre en el centro; bueno sería que se pudiese conocer esa visión a través de un medio apropiado”.



3

3.9. El equipo provincial de coordinadores de voluntariado

Los diferentes coordinadores de voluntariado de los centros de la Provincia de Aragón - San Rafael, además de las funciones que desempeñan en su centro de referencia, también desarrollan una labor a nivel provincial a través del Equipo de coordinadores de la provincia.

Este equipo se reúne al menos cuatro veces al año para programar, evaluar y llevar a cabo las diferentes líneas de acción planteadas.

El Equipo está formado por todos los coordinadores de voluntariado de los centros de la Provincia y coordinado por la RESPONSABLE PROVINCIAL DE VOLUNTARIADO que es la persona, designada por Curia Provincial para esta función.



Buenas prácticas

4

“Hacer el bien haciéndolo bien”

4.1. Criterios generales

Lo más importante es que seas consciente de que vas a acompañar personas que sufren, que viven una situación de fragilidad y que necesitan ser tratadas con la dignidad que se merecen.

Los besos y muestras de cariño son importantes en las relaciones humanas pero siempre trata de mantener una distancia prudencial realizando los acompañamientos.

Todo lo que pueda hacer el usuario por sí mismo debe hacerlo él. Es necesario evitar la más mínima actitud paternalista porque lo que pretendemos es potenciar su autonomía, lo cual es fundamental para su rehabilitación.

Evita dar tus datos personales (teléfono, dirección, etc...) a los usuarios. A veces es difícil negarse a su demanda, pero si no lo hacemos estaremos creando unas expectativas en el usuario muy complicadas de reajustar. Respecto a tu vida personal tú debes decidir donde pones el límite, pero recuerda que el “centro” es el otro, la persona a la que se ayuda o acompaña.

Todos los voluntarios somos de todos. Hay usuarios que pueden exigirnos una exclusividad, ayúdales a comprender que hay muchas necesidades pero que cuando estamos con él, estamos centrados en su persona y en aquel momento él es lo más importante.

Todas las personas tenemos derecho a nuestra intimidad, respetálo. No preguntes por su enfermedad ni por situaciones



4

personales o familiares, deja que ellos mismos si lo desean o necesitan, poco a poco se vayan abriendo.

Escucha, no minimices su sufrimiento con frases tipo “eso no es nada”, “te vas a curar”, “ya verás que pronto estas fuera”.

Es importante saber “decir NO” y poner límites en determinadas circunstancias. Son habilidades que mantienen en forma nuestra salud mental. No siempre se pueden ni se deben satisfacer todas las demandas.

Hay personas que por su tipo de enfermedad no pueden o no quieren comunicarse. Respétalo, tan solo estar en silencio o sentarse a su lado puede ser el mas beneficioso de los acompañamientos. Te puede llegar a parecer que estás perdiendo el tiempo, pero realmente ¿crees que para alguien que está enfermo y solo, no es importante el mero hecho de sentirse acompañado?

Sé consciente de tu disponibilidad, procura no crear falsas expectativas en los pacientes. No prometas cosas que no se van a poder cumplir como que vas a ir a visitarle a su domicilio o a la residencia. Piensa que para las personas que atiendes son muy importantes este tipo de promesas y si no se cumplen crean una gran frustración.

Vas a ir conociendo cada vez mejor al usuario, por eso si detectas cualquier cambio en él comunícalo a la coordinadora del voluntariado a través de los medios establecidos.

Todas las acciones del voluntariado están bajo una coordinación, no te comprometas a realizar actividades de forma individual, antes consúltalo con la coordinadora de voluntariado.

Siempre trabajaremos en coordinación con el personal del centro. Si detectas cualquier necesidad puntual en un usuario no dudes en avisarles, nunca realices intervenciones por cuenta propia (movilizar a un usuario, administrar medicación, dar líquidos, asearle, etc...).



El Voluntariado está integrado y es conocido por todos los profesionales del centro. No dudes en consultarles cualquier tema, ellos te ayudaran en todo lo que necesites.

Protégete ante infecciones, sé precavido en tu tarea y, en caso necesario, utiliza las medidas oportunas para ello (guantes, mascarillas, batas esterilizadas, etc...).

En algún momento de tu voluntariado descubrirás que es la realidad la que nos sitúa, que es el otro el que nos hace voluntarios y que además esa experiencia nos hace crecer como personas



4.2. Criterios específicos

- Respetar las indicaciones que cada Centro considere respecto a:
 - La tarjeta de identificación.
 - La bata (en los centros de sanitarios).
 - El control de entrada y salida del Centro.
- En el departamento de voluntariado:
 - Llama al Centro si no puedes acudir. Piensa que los profesionales y pacientes te están esperando.
 - Comunica al coordinador cualquier incidencia, duda, etc... antes de intervenir.
 - Avisa si se produce cualquier cambio en tus datos personales (domicilio, teléfono etc.).
 - Comunica la realización de cualquier curso sobre voluntariado en el que puedas participar.
 - No te comprometas personalmente a realizar cualquier otra actividad que no sea la asignada sin contar con el coordinador de voluntariado.
- En la Unidad y/o servicio donde realizas tu tarea:
 - Recuerda que no vas por libre y que colaboras conjuntamente con un equipo de profesionales. Cuando te incorpores a tu tarea sigue el protocolo que desde el departamento de voluntario se te facilitara.



4

- Has de preguntar las dudas que tengas y/o las situaciones en las que no sepas cómo actuar.
 - Ten en cuenta las indicaciones que pueda hacerte el profesional de referencia a la hora de actuar. Ellos conocen mejor las peculiaridades de cada usuario.
 - Comunica a las personas de referencia del equipo las incidencias que consideres “fuera de lo normal”.
 - Ante peticiones de los usuarios, no actúes, ni decidas por tu cuenta sin haberlo consultado.
 - Los usuarios tienen una dieta ajustada a su patología, no les des nunca comida y tampoco les invites a la cafetería del centro, solo puedes perjudicarles en su recuperación. Ten en cuenta que algún tipo de sustancias (tabaco, café, caramelos) pueden perjudicar al paciente dada su patología.
 - En ningún caso has de aceptar dinero ni dárselo a nadie aunque la petición parezca muy justificada. Si se te presenta el caso déralo a los profesionales correspondientes.
 - Entenderás que no es adecuado aceptar regalos ni hacerlos. Regalar algo a un usuario y a otro no, puede crear agravios comparativos y conflicto.
 - Ten en cuenta que no has de comprar nada ni sacar dinero de la cuenta de ningún usuario aunque él te lo pida de manera expresa. El Centro tiene cauces establecidos para dar respuesta a este tipo de necesidades.
 - Recuerda que debes guardar confidencialidad y respetar la intimidad del paciente.
- En relación al Coordinador de voluntarios:
 - Recuerda que es el responsable del departamento de Voluntariado y la persona de referencia para todos los Voluntarios del centro.
 - Es importante que mantengas una comunicación fluida y sincera cuidando los espacios de encuentro que posibiliten un clima de confianza.
 - Has de saber en qué momentos puedes contactar con él y cómo manejarte cuando el coordinador de voluntariado no está.



Estamos en contacto

5

Todo el contenido de este cuaderno, como sabes, responde a la formación básica necesaria para ubicarte en esta propuesta de solidaridad que te ofrecemos y en la que es clave el lugar que ocupas.

Pero la formación, como la realidad social y la vida misma no es estática sino que evoluciona, se transforma... es por ello que te ofrecemos un espacio web para compartir experiencias, conocer otras realidades del voluntariado en la Orden Hospitalaria y en la sociedad etc...

La página WEB del Voluntariado San Juan de Dios, tu página Web, es **www.vsjd.org**

En ella podrás encontrar:

- Información de los Centros
- Noticias
- Una agenda provincial del Voluntariado donde aparecen todas las actividades que se realizan cada día en los diferentes proyectos de voluntariado de la Provincia
- Documentos de interés: revistas, memorias, publicaciones...
- Testimonios de voluntarios
- Multimedia
- Newsletter
- Redes sociales (facebook, twitter...)



Orden Hospitalaria de San Juan de Dios
Provincia de Aragón – San Rafael

Curia Provincial

Dr. Antoni Pujadas, 40
08830 Sant Boi de Llobregat · Barcelona
Tel. 93 630 30 90 · Fax 93 654 36 09
curia@ohsjd.es · www.ohsjd.es

Los voluntarios y voluntarias

de San Juan de Dios junto con el resto de colaboradores y Hermanos presentes en los Centros formamos parte de un proyecto asistencial que se basa en el valor de la Hospitalidad y en el que *“Nuestra razón de ser es la persona asistida”*.

El objetivo central del voluntariado, más allá del cumplimiento de tareas, es ofrecer un espacio afectivo, de presencia y de relación “sin prisas”, regalando tiempo y espacio físico, pero también tiempo y espacio psicológico y emocional.

