

**BIDELAGUN
ELKARTEAREN
BOLUNTARIOTZA
PLANA**



**PLAN DE
VOLUNTARIADO
DE LA ASOCIACION
BIDELAGUN**

INDICE

- 1. Introducción.**
- 2. Situación actual del voluntariado en Bidelagun.**
 - 2.1. Legislación sobre Voluntariado.**
 - 2.2. Concepto de Voluntariado.**
- 3. La Participación del Voluntariado en Bidelagun**
- 4. Valores y Perfiles generales de las personas voluntarias.**
- 5. Objetivos generales, específicos y resultados esperados.**
 - 5.1. Objetivo General.**
 - 5.2. Objetivos Específicos.**
 - 5.3. Resultados esperados.**
- 6. Itinerario del Voluntariado en Bidelagun.**
 - 6.1 Proceso de Acogida.**
 - 6.2. Proceso Formativo.**
 - 6.3. Gestión y Seguimiento de las actividades de Voluntariado.**
 - 6.4. Desvinculación de la persona voluntaria en Bidelagun.**
 - 6.5. Evaluación del Plan de Voluntariado.**
- 7. Anexos**
- 8. Protocolos de actuación con Instituciones y personas demandantes de Voluntariado**

1. Introduccion.

Bidelagun es una asociación sin ánimo de lucro y de voluntariado que busca la implicación de la sociedad civil para la transformación de la sociedad local y comarcal a través del ejercicio del voluntariado.

Es una organización independiente tanto confesional como políticamente. Su actuación está basada en el respeto a los derechos humanos de todas las personas.

Nuestra base social está formada por todas aquellas personas que conocen, comparten y están dispuestas a trabajar o apoyar libremente nuestra misión, de forma individual y colectiva, sean o no socias de nuestra asociación.

El voluntariado es un derecho y un ejercicio cívico que enriquece a la sociedad. El voluntariado, eficaz y organizado, nos enseña que es posible mirar la realidad de otra forma y nos anima a vivir de otro modo, sumando fuerzas y voluntades para el cambio. A su acción directa le acompaña la formación constante, la reflexión, la crítica y la propuesta transformadora.

Para todo esto es importante definir la participación de estas personas y organizar su trabajo, y esa es una de las razones por la que Bidelagun ha decidido llevar a cabo un Plan de Voluntariado.

Este plan pretende fomentar y facilitar la participación social en Bidelagun así como fortalecer la organización con una base social formada y activa en el compromiso cívico.

Con él se pretende también orientar posibles actividades del voluntariado. Se trata de establecer estrategias para que los voluntarios trabajen conjuntamente por un objetivo.

No es un plan cerrado, sino que irá adaptándose a la realidad de la asociación y a las personas que la forman en cada momento. Pretendemos que se convierta en un proyecto abierto y participativo a lo largo del tiempo.

2. SITUACION ACTUAL DEL VOLUNTARIADO EN BIDELAGUN

Las actividades que han llevado a cabo personas voluntarias en los últimos años se pueden resumir en:

1. Participación en la Junta Directiva de Bidelagun.
2. Apoyo en oficina. Llevar la economía.
3. Voluntariado en la Casa de Emergencia.
4. Voluntariado en la Residencia de Ancianos.
5. Voluntariado en el Benito Menni.
6. Apoyo a familias en dificultad: situación económica, respiro familiar.
7. Voluntariado con la Fundación Tutelar de Navarra a través de casos particulares en Baztan.
8. Voluntariado en traslados, y acompañamiento a médicos y pequeñas gestiones.

9. Voluntariado en clases de Castellano.
10. Voluntariado en la organización del ropero: clasificación y reparto de ropa.
11. Apoyo en la organización de los cursos de formación, charlas, jornadas, artículos
12. Participación en las diferentes campañas de sensibilización.
13. Apoyo en la captación de nuevas personas voluntarias.
14. Voluntariado estivo terapéutico en Baztan con internos de la cárcel de Pamplona.

Son muchas las personas que han pasado por la asociación. Algunas siguen con su implicación constante y semanal. Otras dejaron, bien por cuestiones de trabajo, traslado de domicilio, o porque han tendido cargas familiares, se han hecho mayores o simplemente porque no se han sentido satisfechas.

Con este plan queremos dejar plasmado cómo ha de ser el seguimiento del voluntariado y dotarnos de un protocolo de acogida, permanencia, seguimiento y desvinculación elaborado que ayude en el día a día de la Asociación. El reto es la fidelización de los que tenemos en este momento, y encontrar espacios para cubrir las inquietudes de la gente que acude a la organización, y que normalmente es muy variada en edad, formación, disponibilidad, interés, ideología.

2.1.- Legislación sobre Voluntariado

Conviene recordar la legislación que sobre voluntariado tenemos. Regular jurídicamente el voluntariado puede suponer limitar la libertad del trabajo voluntario y un riesgo de burocratización y de rigidez. Pero la regulación lo que pretende es garantizar derechos y deberes de las organizaciones y las personas voluntarias, evitar abusos, solucionar conflictos, diferenciar entre el trabajo voluntario y asalariado.

Existe una Ley Estatal de Voluntariado (6/1996 del 15 de Enero) y también existe la Ley Foral 2/1998, de 27 de marzo, del voluntariado en la que nos basaremos, aunque a día de hoy sigue sin ser desarrollada. Queremos subrayar los derechos y deberes del voluntariado según la ley que nos ayudan a situarnos.

Derechos y deberes de las personas voluntarias:

- Ser admitidas sin ningún tipo de discriminación.
- Participar activamente en la organización de la entidad y ser informadas de su funcionamiento.
- Ser formadas, orientadas y apoyadas.
- Realizar su actividad en condiciones de seguridad e higiene y ser aseguradas.
- Ser reembolsadas de los gastos realizados en el desempeño de sus trabajos.
- Recibir certificación de su participación.

- Obtener una credencial identificativa.
- Prestar el servicio sin ningún tipo de discriminación.
- Poner la máxima diligencia en los compromisos adquiridos.
- Rechazar cualquier retribución por sus actividades.
- Economizar al máximo los recursos de la organización.
- Actuar siempre con eficiencia, lealtad y respeto a la confidencialidad de cuanta información llegue a su conocimiento.

Derechos y deberes de las Entidades de Voluntariado

- Contar con personas voluntarias que cumplan con los deberes descritos anteriormente.
- Recibir el apoyo de las administraciones públicas para el desarrollo de sus funciones: formación, difusión de las actividades, reconocimiento de la labor.
- Percibir subvenciones para financiar las actividades de voluntariado.
- Cumplir los compromisos adquiridos con las personas voluntarias.
- Garantizar los derechos descritos anteriormente.
- Establecer un acuerdo por escrito con cada voluntario/a que recoja información de la asociación, derechos y deberes de ambas partes, funciones y tiempo de dedicación, proceso de formación y causas y formas de baja.
- Llevar un libro-registro de altas/ bajas/ funciones acordadas.
- Aprobar un estatuto que regule la relación con las personas voluntarias.
- Elaborar una memoria anual sobre las actividades del voluntariado.
- Inscribirse en el Registro de entidades de voluntariado.

2.2. Concepto de Voluntariado.

Existen un gran número de definiciones acerca de lo que es un/a voluntario/a pero todas ellas tienen puntos clave comunes. Así, una persona voluntaria sería aquella que actúa con libertad, con responsabilidad, sin remuneración económica, en una acción realizada en beneficio de la comunidad, que obedece a un programa de acción. Es una actividad solidaria y social que proviene de un proceso de sensibilización y concienciación, respeta plenamente a la persona o personas a quienes dirige su actividad, se lleva a cabo de forma aislada o en un grupo y tiende a erradicar y no solo a paliar las causas de la necesidad.

Comúnmente se habla de dos tipos de voluntariado diferentes: el informal y el organizado. Normalmente cuando hablamos de voluntarios/os nos referimos a la segunda categoría. El voluntariado informal lo constituyen personas que realizan acciones solidarias en su ámbito más cercano, de manera puntual y no sistemática. En cambio el voluntariado organizado hace efectiva su colaboración en el seno de una organización, asumiendo un compromiso personal.

El voluntariado, además de caracterizar la forma de actuar de una persona o colectivo, es también una acción en sí misma, cuyos valores están fundamentados por tanto, en la voluntad, la solidaridad, la acción, la reflexión y la organización.

La acción voluntaria está motivada principalmente por razones ideológicas o éticas, aunque también coexisten muchas veces las razones de tipo personal donde, además de sentirse socialmente útiles, las personas buscan conocer y vivir nuevas experiencias, formarse, desarrollarse, relacionarse y trabajar con gente con la que comparten intereses comunes. Se dice que ser voluntaria/o significa **DAR** (tiempo, recursos, trabajo, etc.) pero también **RECIBIR** (satisfacción, aprendizajes, experiencia, relaciones humanas, etc.).

Cabe destacar que una misma persona no podrá tener en la asociación un doble estatus como voluntaria y como contratada para un mismo proyecto, evitándose así horas extras no remuneradas, salarios más bajos o disfrazar de trabajo voluntario un trabajo real, etc.

La postura de Bidelagun al respecto debe ser que cuando surja una necesidad en la organización que requiera de una o más personas para llevarla a cabo, se definirá el puesto a cubrir, sus funciones y responsabilidades, horario de trabajo estimado, perfil necesario de la persona etc y la junta directiva analizará y decidirá si oferta esa plaza como voluntariado o como puesto remunerado, teniendo siempre presente lo que marca la Ley de Voluntariado y la misión e ideario de la organización.

3. LA PARTICIPACION DEL VOLUNTARIADO EN BIDELAGUN

La **participación** es una práctica que permite incluir a muchas personas en la gestión de lo común, que en nuestro caso sería la misión, actividades y proyectos que se llevan a cabo para cumplirla. Es un proceso que requiere pasos progresivos, un itinerario, un aprendizaje y que está en continua construcción, propiciando el crecimiento mutuo de las personas participantes y de la propia asociación. Quien se implica en algo siente como propia la decisión tomada en común.

Pueden existir diferentes niveles de participación en una asociación pero lo que verdaderamente importa es tener alguna capacidad de decisión, siquiera pequeña, en alguna fase del proceso. Se trata de la creación de un nuevo espacio público para la ciudadanía, con capacidad decisoria. El último peldaño para alcanzar una madurez participativa sería aquel en el que las personas se organizan, planifican juntas, llevan a cabo las acciones acordadas y evalúan todo el itinerario recorrido. Y esto es lo que queremos proponer con este plan de voluntariado.

Queremos que nuestro voluntariado se sienta partícipe de los proyectos y actividades en las que participa y valorar su capacidad de iniciativa, estando siempre en disposición de escuchar sus propuestas.

Para ello es necesario posibilitar mecanismos que faciliten la participación ya que una cultura de participación sin mecanismos genera sentimientos de malestar y frustración. Mecanismos como crear espacios de encuentro y debate, ofrecer acceso a la información con suficiente antelación y en lenguaje claro e inteligible, crear espacios intermedios de participación entre la Asamblea y la Junta, tales como comisiones o grupos de interés, ofrecer formación continuada que responda al interés público común de las personas y de la propia asociación.

Para garantizar el derecho de participación de las personas voluntarias se pondrán en marcha diferentes herramientas:

- **Reglamento del voluntariado:** Los derechos y deberes de las personas voluntarias ya se regulan en los Estatutos de Bidelagun.
- **Persona de referencia:** Los voluntarios tendrán una persona de referencia dentro de la organización, el coordinador, quien se encargaran de darle el apoyo necesario para que pueda desarrollar la actividad encomendada, de evaluar conjuntamente dicha actividad, de recoger sus propuestas y de animar y motivar a los voluntarios
- **Blog de la persona voluntaria:** A todas las personas que adquieran un compromiso a medio-largo plazo se les ofrecerá la posibilidad de expresar sus inquietudes, vivencias y propuestas en el blog que se pondrá en marcha en la web Bidelagun, aportándole la contraseña. Las propuestas que vayan apareciendo las recogerá el coordinador que las presentará en la Junta.
- **Oferta de formación e información continuada:** Se ofrecerá a todas las personas que muestren interés por participar en Bidelagun formación básica sobre la acción solidaria, voluntariado y temas específicos acordes a su compromiso así como información continuada sobre las actividades de Bidelagun y de las principales redes en las que esta asociación participa.
- **Participación en las asambleas de Bidelagun:** Cualquier persona voluntaria tendrá derecho de voz y voto en las Asambleas Generales de acuerdo con los Estatutos de la Asociación.
- **Responsable de voluntariado:** La persona coordinadora de la asociación serán referente para todo lo relacionado con el voluntariado, y se encargaran de la puesta en marcha y gestión de este plan de voluntariado. También se encargará de informar posteriormente a la Junta sobre las respuestas o comentarios recibidos a sus propuestas

4. VALORES Y PERFIL GENERAL DE LAS PERSONAS VOLUNTARIAS.

En principio cualquier persona mayor de edad puede participar como voluntaria en Bidelagun.

Lo que sí pedimos a cualquier persona que se quiere incorporar como voluntaria a Bidelagun es que conozca, o esté dispuesta a hacerlo, nuestra misión, nuestros valores y nuestra forma de trabajar; y que sus motivaciones, intereses y disponibilidad para comprometerse encaje en alguno de los perfiles de voluntariado que haya definidos en cada momento.

Podemos concretar en los siguientes principios básicos el **modelo de voluntariado** que queremos en Bidelagun:

- **Participativo:** que cada voluntaria/o pueda participar tanto en las actividades como en la vida asociativa, según los principios ya definidos en el punto anterior.
- **Comprometido:** que cada voluntaria/o se llegue a identificar con nuestros principios, ideales y filosofía de acción.
- **Capacitado:** que cada voluntaria/o esté dispuesta/o a adquirir la formación necesaria para la actividad que debe desarrollar y que será facilitada por Bidelagun si así lo desea.
- **Motivado:** que cada voluntaria/o reciba una adecuada atención de sus expectativas y necesidades, así como un seguimiento periódico y continuo de su acción.
- **Disponibile:** que cada voluntaria/o aporte el tiempo necesario para cumplir los compromisos que haya asumido de formación, participación, asunción de responsabilidades y tareas.
- **Grupal:** que cada voluntaria/o esté dispuesto a trabajar en equipo de forma que se favorezca el desarrollo personal y colectivo y se facilite el logro de los objetivos propuestos

Algunas **aptitudes y actitudes** adecuadas son deseables para la mejor realización del trabajo:

- Asumir libremente la filosofía de actuación y los objetivos de la asociación.
- Sensibilidad por las personas.
- Disponibilidad y capacidad de asumir y cumplir responsabilidades.
- Compromiso serio, paciencia y constancia.
- Tolerancia, discreción y respeto a la intimidad de las personas y de la organización.
- Disposición y Capacidad de adaptación y aprendizaje.
- Iniciativa.
- Capacidad de trabajar en equipo.
- Coherencia personal.

5. OBJETIVOS GENERAL Y ESPECÍFICOS

5.1 OBJETIVO GENERAL:

Fomentar y facilitar la participación del Voluntariado en Bidelagun de forma que se avance en el cumplimiento de nuestra misión como organización.

5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- *OE1*: Fomentar y facilitar la participación social en Bidelagun, en especial de las personas voluntarias, fortaleciendo la organización con una base social formada y activa en el compromiso cívico y respondiendo a los intereses de implicación y compromiso de la sociedad y de nuestra base social.
- *OE2*: Potenciar la participación y la relación de Bidelagun con redes, colectivos sociales y organizaciones de inmigrantes, con fines compartidos por Bidelagun.
- *OE3*: Desarrollar un proceso de gestión del voluntariado sistematizado que facilite la eficiencia y eficacia del trabajo de voluntariado y la evaluación y seguimiento del Plan.
- *OE4*: Ampliar la capacidad de realizar actividades en consonancia con los objetivos de la asociación sin aumentar de forma excesiva los costos económicos.
- *OE5*: Favorecer la participación de profesionales que pueden aportar su experiencia y formación en nuestros proyectos.
- *OE6*: Garantizar que cada persona voluntaria se sienta bien acogida, formada y respaldada en la actividad que le ha sido encomendada.
- *OE7*: Recoger, analizar y responder a las propuestas que personas voluntarias quieran hacer a Bidelagun para mejorar el cumplimiento de la misión.
- *OE8*: Facilitar el conocimiento, la formación y la experiencia sobre Voluntariado y Transformación social.

5.3 RESULTADOS ESPERADOS:

- *RE1*: Aumenta el número de personas que colaboran con Bidelagun de forma voluntaria. Y con ello la presencia social de la organización en la Comarca.
- *RE2*: Bidelagun participa en redes y se relaciona con movimientos sociales y organizaciones del ámbito del Voluntariado.
- *RE3*: Bidelagun cuenta con un proceso de gestión de voluntariado sistematizado.
- *RE4*: Se realizan diferentes tipos de actividades por el voluntariado de Bidelagun.
- *RE5*: Cada voluntaria/o recibe la formación necesaria para conocer Bidelagun y poder llevar a cabo su actividad.
- *RE6*: Cada voluntaria/o tiene la oportunidad de relacionarse con el resto del voluntariado y de participar en la vida asociativa de Bidelagun.
- *RE7*: Cada voluntaria/o cuenta con una persona de referencia dentro de la oficina y de la junta de Bidelagun y con seguimiento personalizado de su actividad.
- *RE8*: Cada voluntario/a participa en por lo menos la mitad de las sesiones de formación que se realicen en la organización.

6. ITINERARIO DEL VOLUNTARIADO EN BIDELAGUN

6.1 PROCESO DE ACOGIDA

Esta primera fase del Proceso de Incorporación y Participación del Voluntariado es de vital importancia, ya que constituye el primer contacto de la persona interesada en hacerse voluntaria de Bidelagun. Si no recibe una correcta información y atención, es posible que pierda interés, y por tanto, los esfuerzos y recursos empleados para su captación no habrán sido aprovechados.

Muchas veces el primer contacto define la relación que se establece entre las personas y también entre las personas y las instituciones, en este caso Bidelagun.

Por eso es necesario concretar cómo vamos a realizar la acogida y orientación de las nuevas personas voluntarias. Estas se pueden poner en contacto de muy diversas maneras: visita personal, teléfono, carta, correo electrónico. Para cada situación debemos tener estandarizado un protocolo de actuación, de forma que, independientemente de las personas que lo ejecuten, siempre se ofrezca una información previa homogénea. Es importante disponer de información editada y estructurada de una forma estandarizada, para asegurar un nivel óptimo y homogéneo de información y facilitar el proceso a las personas interesadas en ser voluntarias.

Quien se encargue del voluntariado en Bidelagun será responsable de elaborar el protocolo de acogida, atender las demandas, tener una primera entrevista con las personas candidatas a ser voluntarias, seleccionar a quien decida ser voluntaria y tener una segunda entrevista en la que se concretarán las tareas a realizar. En el **anexo 1 “Protocolo de Acogida”** queda definido este proceso.

Cuando una persona voluntaria se comprometa a realizar una actividad deberá firmar la Declaración de Confidencialidad (**Anexo 4**), y el responsable de voluntariado informará tanto al personal contratado como a la junta y al voluntariado de la nueva incorporación.

6.2 PROCESO FORMATIVO.

La formación del voluntariado es fundamental para la correcta realización de las actividades a las que se comprometa así como para mantener su motivación y poder tener una participación activa en la asociación. Bidelagun considera importante aprovechar la experiencia de todas y cada una de las personas que forman la asociación para crecer y aprender conjuntamente, a través de procesos de Acción-Reflexión-Acción.

Describimos a continuación la oferta formativa que se ofrecerá a cualquier persona que muestre interés por participar en Bidelagun.

*** FORMACION INICIAL: “TALLER DE ACOGIDA”**

Bidelagun ofrecerá cursos de formación básica a todas aquellas personas que decidan participar como voluntarias. El contenido de estos cursos girará en torno a los siguientes ejes:

- Situamos nuestra acción: conocimiento social del entorno, necesidades, realidades.
- Presentación de Bidelagun. Misión, ideario, objetivos, redes. Funcionamiento.
- Qué es ser voluntarios y qué no es ser voluntario. Derechos y deberes. Actitudes y Aptitudes
- La caja de herramientas de la persona voluntaria.

Estos cursos, organizados por el responsable del voluntariado en Bidelagun serán impartidos por diferentes personas de la asociación (junta/ oficina/ voluntariado). La asistencia será obligatoria para quien quiera participar como voluntaria, con un compromiso a medio-largo plazo, en Bidelagun.

En el caso de personas que se ofrezcan a colaborar puntualmente no será obligatorio, pero si se les invitará. Se ofrecerán 2 cursos cada año (octubre y enero) aunque dependerá de las incorporaciones de voluntarias/os previstas. **Ver anexo 6.**

*** FORMACIÓN ESPECÍFICA:**

Cuando sea necesario se ofrecerá una formación específica sobre las tareas que la persona voluntaria tenga encomendadas. Bien organizada directamente por Bidelagun, bien facilitando su participación en cursos on-line, jornadas, charlas organizadas por otras organizaciones.

El/a responsable del voluntariado en Bidelagun se encargará de recoger las necesidades formativas y de ofertar la formación necesaria para cada quien.

*** FORMACIÓN PERMANENTE:**

El voluntariado debe encontrar en Bidelagun un lugar donde poder reflexionar sobre la realidad del mundo y de la sociedad más cercana, lo que le permitirá unas actuaciones más conscientes y comprometidas. Debería sentirse implicado en la lucha contra las desigualdades en el mundo y saber explicarlo en el entorno en que se mueva.

La puesta en marcha de una formación permanente, gestionada por voluntariado con el apoyo de quien sea responsable del mismo en Bidelagun, servirá para estos fines. Esta formación permanente consistirá en la organización periódica de encuentros entre voluntarios en los que se irán tratando distintas temáticas relacionadas con el trabajo de Bidelagun. El

objetivo es facilitar el conocimiento sobre distintos temas e ir tomando postura como asociación ante los que se considere necesario.

Se prevé que sean personas voluntarias con el apoyo del/a responsable de voluntariado, quienes se encarguen de la organización de estas sesiones (elección de tema, búsqueda de ponente, preparación de la sesión, difusión de la convocatoria y elaboración de las conclusiones para pasarlas a la junta).

*** INFORMACIÓN CONTINUADA:**

A lo largo del año se ofrecerá a todas las personas voluntarias información que facilitará su participación, formación y seguimiento del trabajo de Bidelagun:

- Envío por **CORREO ELECTRÓNICO** de la siguiente información:

- Avisos de actividades, acuerdos y compromisos de Bidelagun y de redes en las que participe.
- Novedades en los proyectos y actividades llevados a cabo por Bidelagun
- Información de jornadas, congresos, etc que se den alrededor de Baztan
- La agenda formativa del año

- Envío por **CORREO POSTAL** de la siguiente información:

- Memoria anual de MMB.
- Boletines periódicos.
- Invitación a actividades.
- Hoja Informativa a los Voluntarios.
- La agenda formativa del año

6.3 . GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES DE VOLUNTARIADO

La incorporación de cada persona se formalizará por escrito mediante el correspondiente **ACUERDO** que tendrá como contenido información de la asociación, derechos y deberes de ambas partes, funciones y tiempo de dedicación, proceso de formación y causas y formas de .baja., de forma que quede claro a que se compromete con la organización, y qué derechos y obligaciones tiene esa persona con Bidelagun y viceversa. Ver **anexo 3**.

Los voluntarios/as tendrán una **PERSONA RESPONSABLE** dentro de la organización quien se encargará de darles el apoyo necesario para que puedan desarrollar la actividad encomendada y de evaluar con ellos la actividad. Esta persona será el coordinador de Bidelagun.

Una vez al trimestre cada voluntario/a o grupo de voluntarias/os podrá realizar un breve **INFORME** en el que quedarán reflejadas las actividades realizadas durante este periodo y las propuestas que quieran trasladar a la organización. Se entregará a los responsables de voluntariado. La Junta

Directiva se encargará de dar respuesta a las propuestas que se incluyan en estos informes. Ver **anexo 7**.

Se preparará una **BASE DE DATOS** para gestionar las actividades llevadas a cabo por el voluntariado de Bidelagun, tanto las ofertas como las demandas de actividades y de voluntarias/os. La gestión de esta base de datos será responsabilidad del responsable de voluntariado.

Anualmente se organizará un **ENCUENTRO LÚDICO-FESTIVO** al que se invitará a todas las personas que participen de forma voluntaria en Bidelagun y que tendrá como principal objetivo fomentar la relación y cohesión entre las personas relacionadas con Bidelagun. Se invitará a ese encuentro a personas contratadas y de la junta. Este encuentro será preparado por el responsable de voluntariado con apoyo de voluntarias/os.

Al terminar cada año se convocará un **ENCUENTRO DE TRABAJO** al que se invitarán a todas las personas voluntarias, en el que se evaluarán las actividades llevadas a cabo y se recogerán ideas y sugerencias para el próximo año.

Reconocimiento a la labor realizada

- **Certificado:** Bidelagun emitirá un certificado de colaboración a aquellas personas voluntarias que lo requieran. El responsable de voluntariado se encargará de prepararlo y entregarlo.
- **Créditos y/o prácticas a cambio de voluntariado:** Bidelagun aceptará como voluntarias a aquellas personas que tengan que dedicar de forma voluntaria un número determinado de horas a lo largo de un curso escolar, para poder completar así su formación universitaria. Bidelagun pondrá unas condiciones mínimas a estas personas (formación interna, compromiso, realización correcta de la actividad...) para poder participar como voluntarias y recibir a cambio un certificado que les sirva para justificar sus prácticas o créditos. Estas condiciones mínimas serán fijadas por la junta directiva de la asociación.

6.4 DESVINCULACION DE LA PERSONA VOLUNTARIA DE BIDELAGUN

El proceso de desvinculación ante la finalización de la acción voluntaria es la última etapa del itinerario del voluntariado, pero no por ello debemos mostrar menor interés, ya que es importante que la persona voluntaria también se sienta acompañada en este momento.

Debemos abordarla con la visión y el convencimiento de que es un momento que aporta y que hace que se pueda ir mejorando todo el itinerario del voluntariado.

Son varios los motivos que pueden llevar a que la persona voluntaria se desvincule de Bidelagun, y que nombramos a continuación:

- * La renuncia de la persona voluntaria.
- * Incumplimiento, por parte de la persona voluntaria, de los compromisos adquiridos en el acuerdo inicial.
- * Pérdida, por parte de la persona voluntaria, de las aptitudes necesarias para el desempeño de la actividad elegida.
- * Imposibilidad de dar ocupación efectiva a la persona voluntaria o de continuar con el desarrollo del proyecto o actividad a la que está adscrito.
- * Declaración de incapacidad de la persona voluntaria

Cualquiera sean los motivos manifestados, para gestionar bien la desvinculación estableceremos una **entrevista de salida** en la que podamos identificar los motivos que llevan a la persona voluntaria a cesar en su actividad o, por el contrario, los motivos que llevan a Bidelagun a prescindir de la participación de la persona voluntaria. Además se recogerán otras observaciones del funcionamiento de la asociación que puedan dar pie a una mejora de nuestra gestión y acompañamiento del voluntariado. Valoraremos, además, otras formas de colaboración con esa persona, ya sea de forma más puntual o viendo la posibilidad de una incorporación posterior. Será el momento para agradecer su colaboración e implicación en las tareas elegidas dentro de la asociación.

6.5. EVALUACIÓN DEL PLAN DE VOLUNTARIADO.

Para la evaluación del trabajo que realizan las personas voluntarias y conocer la opinión de cada una sobre su trabajo y la percepción que tienen de la entidad y su nivel de integración usaremos entrevistas personales, encuestas, reuniones en grupo, indicadores de evaluación.

Anualmente, quien se encargue del voluntariado elaborará una memoria de actividades en la que se recogerán todas las actividades llevadas a cabo durante el año por personas voluntarias. Asimismo las personas voluntarias valorarán cada una de las actividades con el apoyo de su referente dentro de la organización si fuera necesario.

Para evaluar las actividades propuestas utilizaremos diferentes indicadores e instrumentos (Ver **Anexo 5**).

Todos los datos que sea posible desagregar por sexo (hombres/mujeres) se recogerán y se incluirán en la memoria anual desagregados.

Será a principio de cada año cuando tras medir los indicadores se analicen los resultados obtenidos, se planifique el nuevo año y se revise el plan de voluntariado.

7. ANEXOS.

Anexo 1

PROTOCOLO DE ACOGIDA DE NUEVAS PERSONAS VOLUNTARIAS EN BIDELAGUN.

Anexo 2

FICHA DE SEGUIMIENTO DEL VOLUNTARIADO

Anexo 3

FICHA DEL VOLUNTARIO – BOLONDRESAREN AGIRIA

Anexo 4

DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD E INDEPENDENCIA

Anexo 5

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL PLAN

Anexo 6

TALLER DE ACOGIDA PARA NUEVO VOLUNTARIADO

Anexo 7

INFORME DE SEGUIMIENTO DEL VOLUNTARIADO DE BIDELAGUN

Anexo 8

DERECHOS Y DEBERES DE LA PERSONA VOLUNTARIA / BOLUNTARIOEN
ESKUBIDEAK ETA BETEBEHARRAK

Anexo 9

PROTOCOLOS DE ACTUACION CON INSTITUCIONES Y PERSONAS
DEMANDANTES DE VOLUNTARIADO

9.1 Protocolo de actuación con el voluntariado en la Residencia de Ancianos
Fco Joaquín de Iriarte de Elizondo

9.2 Protocolo para conocer el estado de las personas mayores que demandan
ayuda.

9.3 Solicitante de Voluntariado / Boluntariotza eskaera

(Para los casos de acompañamiento continuado en Residencias y Domicilios
particulares. Erresidentzietan eta Etxe partikularretan laguntza iraunkor bat eskatzen
dutenendako.)

9.4 Solicitud de Ayda / Laguntza eskaera

(Ingresos, traslados urgentes, puntuales en domicilios o consultas)

9.5. Protocolo Autorización para traslados en coche. Tutores

(Para pedir autorización del centro a la persona voluntaria que le va a acompañar con
el coche a visitas médicas a Pamplona o a Centros de salud del Valle y que están bajo
la tutela de una institución)

9.6. Protocolo Autorización para traslados en coche. Usuarios en pleno derecho.

(Para pedir autorización a los centros donde están ingresados los usuarios y contar con la aprobación del mismo en tareas que pueden ser de acompañamiento a médicos, paseos, pequeñas gestiones, etc)

ANEXO 1:

PROTOCOLO DE ACOGIDA DE NUEVAS PERSONAS VOLUNTARIAS EN BIDELAGUN

1. Solicitud: Cuando alguien comunica a Bidelagun su deseo de colaborar (por tño, correo-e, visita oficina, carta, tienda, actividad de Bidelagun).

- * Anotar en cuaderno sus datos básicos (nombre, dirección, teléfono, correo-e, fecha, forma de contacto con Bidelagun).
- * Avisar a quien se encargue de la acogida en Bidelagun.

2. Tener una primera entrevista con las personas candidatas a ser voluntarias:

- * Escuchar sus inquietudes, motivaciones, expectativas. Rellenar **ficha de seguimiento (Anexo 2)**.
- * Explicar a grandes rasgos el trabajo de Bidelagun y nuestras ofertas de voluntariado Entregar **dossier de acogida** que contendrá la siguiente documentación:

1. Documento general de presentación de Bidelagun.
2. Tríptico general de Bidelagun.
3. Tríptico específico sobre voluntariado (cuando lo haya).
4. Modelo de acuerdo de compromiso (**Ficha del Voluntario Anexo 3 y Ficha de Confidencialidad Anexo 4**).
5. Derechos y Deberes del Voluntario (**Anexo 8**).
6. Ultima memoria de Bidelagun.
7. Ultima boletín, ultima memoria
9. Ejemplos de últimas acciones de sensibilización.
10. Protocolo de actuación en la Residencia si es que se decide por la residencia (**Anexo 9.1**)
11. Contraseña del blog de la persona voluntaria.

- * Explicar posibilidad de Taller de Acogida (**Anexo 6**) y formación continuada (correo-e semanal, envíos postales periódicos).

3. Segunda entrevista con quien decida ser voluntaria/o:

- * Acordar función, duración, recursos necesarios... Completar ficha de seguimiento. Firmar compromiso y documento de confidencialidad. Explicar derechos y deberes. Asignar persona de referencia.
- * Acordar formación: participación en Taller de Acogida, correo electrónico, envíos postales periódicos...
- * Explicar normas básicas de funcionamiento de oficina (a quien vaya a realizar su actividad en la oficina).
- * Informar vía correo electrónico al voluntariado y a la Junta de la nueva incorporación (perfil y actividad acordada).
- * Presentar a todos los voluntarios.

ANEXO 2: FICHA DE SEGUIMIENTO DEL VOLUNTARIADO

Nombre y apellidos:

Fecha de Nacimiento:

Dirección:

Teléfono:

Correo electrónico:

DNI:

Carnet de Conducir/ Posibilidad de coche propio:

Idiomas (Lee, Habla, Escribe):

Formación:

Aficiones:

Experiencia laboral:

Experiencia de voluntariado ajena a Bidelagun:

Disponibilidad:

Interés/ Motivación en colaborar con Bidelagun:

Temas de especial interés:

Preferencias sobre actividades:

Información que quiere recibir de Bidelagun (Memoria, Libros recibidos, Artículos...):

Tareas asignadas:

Tiempo acordado:

Área / Persona de referencia en Bidelagun:

Historial de voluntariado en Bidelagun:

Evaluaciones del voluntario/a:

Evaluaciones de Bidelagun:

Observaciones:

ANEXO 3

Ficha del voluntario – Bolondresaren agiria

1. Datos Personales / Datu Pertsonalak

Izen Deiturak-Nombre y apellidos:.....
Helbidea-Dirección:.....
Sordata-Fecha Nacimiento:.....
N.A.N. –D.N.I.:.....	Código-Postal: HERRIA-PUEBLO: Telf. Mail

2. Profesión /Ogibidea..... **ACTUALMENTE/ GAUR EGUN:**.....

JUBILADO DESDE JUBILATUA NOIZTIK:	DEDICACIÓN PLENA DEDIKAZIO OSOA	DEDICACIÓN PARCIAL ZATIKO DEDIKAZIOA	PARADO DESDE LANGABEZIAN NOIZTIK:

3. VOLUNTARIADO EN BIDELAGUN / Boluntariotza Bidelagunen :

- MI PUEBLO / NERE HERRIAN
- OTRO PUEBLO / BERTZE HERRI BATEAN
- DISPONE DE COCHE / KOTXERIK: BAI/SI EZ/NO
- IDIOMAS QUE DOMINA/ MENPERATZEN DITUZUN HIZKUNTZAK:
 - EUSKERA
 - FRANCÉS- FRANTSA
 - INGLÉS- INGELESA
 - OTROS- BERTZE BATZUK

DÍA (S) DE LA SEMANA QUE QUIERE EJERCER EL VOLUNTARIADO/
BOLUNTARIOTZA EGITEKO EGUNA EDO
EGUNAK:.....

HORAS MAÑANA / GOIZEKO ORDUAK :.....
HORAS TARDE /ARRATSALDEKO ORDUAK:.....

**4. ACTIVIDADES EN LAS QUE PUEDE COLABORAR /
Ekintza hauetan parte har dezakezu:**

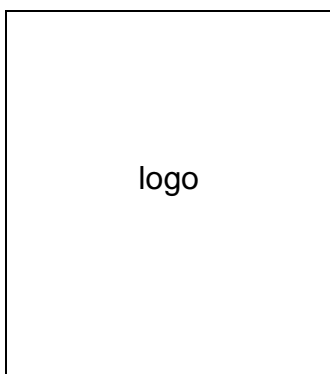
- SECRETARÍA /IDAZKARITZA.
- CAPTACIÓN DE NUEVOS VOLUNTARIOS-AS / BOLONDRES BERRIAK BILATZEN.
- VOLUNTARIADO CON ANCIANOS-AS / BOLUNTARIOTZA ADINEKO PERTSONEKIN.
 - ATENCIÓN EN RESIDENCIAS DE LA ZONA / ZONALDEKO XAHAR EGOITZETAN.
 - CENTRO HOSPITALARIO BENITO MENNI OSPITAL ZENTROA.
 - RESIDENCIA FCO. JOAQUÍN DE IRIARTE XAHAR EGOITZA.
 - ACOMPAÑAMIENTO EN DESPLAZAMIENTOS / GARRAIOETAN LAGUNTZEKO PREST.
 - ATENCIÓN EN HOSPITALES PAMPLONA / IRUÑEKO OSPITALEETAN.
 - ATENCIÓN EN LOS DOMICILIOS / ETXE PARTIKULARRETAN.
 - OTROS / BERTZE BATZUK:
- FORMACIÓN DEL VOLUNTARIADO / BOLUNTARIOTZAREN FORMAKUNTZAN.
- RELACIONES PÚBLICAS / JENDEAREKIKO HARREMANAK
 - MEDIOS DE COMUNICACIÓN / KOMUNIKABIDEETAN.
 - CON OTRAS ASOCIACIONES AFINES A BIDELAGUN / BERTZE ELKARTEEKIN.
- INMIGRACIÓN / INMIGRAZIOA:
 - ROPERO / ARROPA ANTOLAKETA.
 - PROGRAMA DE INTERCULTURALIDAD / INTERKULTURALITATE PROGRAMA.
 - REPARTO DE COMIDA / JANARIA BANATZEN.
 - CASA ACOGIDA / HARRERA ETXEA
 - CLASES CASTELLANO / GAZTELANIAZKO KLASEAK

ALTA EN BIDELAGUN / SARTU.....

BAJA EN BIDELAGUN / ATERA

ELIZONDO, A.....DE.....DE.....
(FIRMA- SINADURA)

ANEXO 4.



DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD E INDEPENDENCIA

Cada una de las personas voluntarias está obligada a mantener un absoluto secreto sobre los conocimientos que puede adquirir de los residentes de la Residencia: diagnósticos, tratamientos, procedimientos, resultados de ensayos y en general cualquier documentación, así como de otros datos personales, familiares, económicos, bienes.

A todas las personas voluntarias les está absolutamente prohibido entregar a terceros información parcial o total, adquirida en la actualidad o en el pasado, sobre cualquier documentación o información, técnica o administrativa, verbal o escrita, de forma gráfica o por cualquier otro medio referida a la Residencia

Cada una de las personas voluntarias está obligada a realizar de forma objetiva y sin influencias su tarea, evitando y rechazando ocasiones y acciones que conlleven ser favorecida con regalos o situaciones de ventaja.

DECLARACIÓN.

Yo.....
Declaro tener conocimiento del contenido de este documento. Soy consciente de que el incumplimiento de su contenido puede conllevar consecuencias legales e incluso penales.

Fecha

Firma

ANEXO 5:

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL PLAN

Alguno de los indicadores y herramientas que se usarán para valorar la ejecución del plan son los siguientes:

- ❖ N° de personas voluntarias y colaboradoras/ año. Registro de altas/bajas.
- ❖ N° de personas que demandan información sobre voluntariado/ año. Medio utilizado (Tfno, correo-e, visita).
- ❖ N° de dossiers sobre voluntariado entregados/año.
- ❖ N° de correos-e enviados al voluntariado en general/año.
- ❖ N° de redes en las que participan voluntarios.
- ❖ N° de reuniones por red.
- ❖ Tiempo de permanencia de cada voluntaria/o en Bidelagun.
- ❖ N° de entrevistas realizadas con asociaciones que oferten voluntariado.
- ❖ N° de apariciones en medios de comunicación para hablar del voluntariado.
- ❖ N° de charlas o similar donde se haya participado para hablar del voluntariado.
- ❖ N° de talleres de acogida y asistentes a cada taller.
- ❖ N° de sesiones de formación continuada y n° de asistentes a cada sesión.
- ❖ Relación de actividades donde ha participado el voluntariado y evaluación de cada una.
- ❖ Documentos realizados por el voluntariado: informes, artículos... (en todo o en parte).
- ❖ N° y tipo de propuestas realizadas por el voluntariado. Respuestas dadas por la junta.
- ❖ Informes trimestral (elaborados por el voluntariado y el general).
- ❖ Memoria anual de actividades.
- ❖ Análisis de las fichas de seguimiento de cada voluntaria/o. Base de datos.
- ❖ Realización de encuestas individuales para conocer grado de satisfacción de: proceso de acogida, curso de formación inicial, formación permanente, envío de información periódica...

ANEXO 6: TALLER DE ACOGIDA PARA NUEVO VOLUNTARIADO

Fechas: 2 veces al año (Octubre y Enero). Mínimo 5 personas. Máximo 15 por taller.

Lugar: Sala Bidelagun.

- Profesorado: Personal contratado, Junta y voluntariado activo de Bidelagun.
- Destinatarios/as: Personas que quieran participar de forma voluntaria en Bidelagun.

A cada persona se le entregará información sobre Estatutos de Bidelagun, Derechos y Deberes, Acuerdo de Compromiso, Preguntas más habituales, Ley de Voluntariado y Código Ético.

Contenido del Taller y profesorado:

SESIÓN 1 (2 HORAS): Responsable de Voluntariado y Voluntari@s.

- Presentación de asistentes.
- Situamos nuestra acción: conocimiento social del entorno, necesidades, realidades.
- Presentación de Bidelagun. Misión, ideario, objetivos, redes. Funcionamiento.

SESIÓN 2 (2 HORAS): Responsable de Voluntariado y Voluntari@s.

- Qué es ser voluntarios y qué no es ser voluntario.
- Derechos y deberes.
- Actitudes y Aptitudes.
- La caja de herramientas de la persona voluntaria

ANEXO 7: INFORME DE SEGUIMIENTO DEL VOLUNTARIADO DE BIDELAGUN

Una vez al trimestre el/a responsable de voluntariado de Bidelagun se encargará de elaborar un informe que enviará por correo-electrónico a los miembros de la junta.

La Junta Directiva se encargará de dar respuesta a las propuestas que se incluyan en estos informes.

Cada persona/grupo de voluntarias/os entregará a la persona responsable de voluntariado de Bidelagun su informe trimestral según el siguiente esquema:

- Fechas que recoge el informe
- Nombre de la persona o grupo
- Función en Bidelagun
- Actividad desarrollada (reuniones, principales avances, formaciones...)
- Propuestas a la organización

La persona responsable de voluntariado se encargará de recoger todos los informes y sacar lo más destacable para incluirlo en este informe trimestral.

ESQUEMA DEL INFORME TRIMESTRAL:

1. Periodo que comprende.
2. Actividades del voluntariado.
3. Propuestas del voluntariado a la asociación (si las hubiera).
4. Actividades de la responsable de voluntariado
5. Gestión del tiempo.

Anexo 8.

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS VOLUNTARIAS

1. Derechos del Voluntariado.

Los Voluntarios-as tienen los siguientes derechos:

- a) Recibir, tanto con carácter inicial como permanente, la información, formación, orientación, apoyo y, en su caso, medios materiales necesarios para el ejercicio de las funciones que se les asignen.
- b) Ser tratados sin discriminación, respetando su libertad, dignidad, intimidad y creencias.
- c) Participar activamente en la organización en la que se inserten, colaborando en la elaboración, diseño, ejecución y evaluación de los programas, de acuerdo con los estatutos o normas de aplicación.
- d) Ser asegurado contra los riesgos de accidente y enfermedad derivados del ejercicio de la actividad voluntaria, con las características y por los capitales asegurados que se establezcan reglamentariamente.
- e) Ser reembolsados por los gastos realizados en el desempeño de sus actividades.
- f) Disponer de una acreditación identificativa de su condición de voluntario-a.
- g) Realizar su actividad en las debidas condiciones de seguridad e higiene en función de la naturaleza y características de aquella.
- h) Obtener el respeto y reconocimiento por el valor social de su contribución.

2. Deberes del Voluntariado.

Los voluntarios-as están obligados a :

- a) Cumplir los compromisos adquiridos con la organización en la que se integren, respetando los fines y la normativa de la misma.
- b) Guardar, cuando proceda, confidencialidad de la información recibida y conocida en el desarrollo de su actividad voluntaria.
- c) Rechazar cualquier contraprestación material que pudiera recibir bien del beneficiario o de otras personas relacionadas con su acción..
- d) Respetar los derechos de los beneficiarios de su actividad voluntaria.
- e) Actuar de forma diligente y solidaria.
- f) Participar en las tareas formativas previstas por la organización de modo concreto para las actividades y funciones confiadas, así como las que con carácter permanente se precisen para mantener la calidad de los servicios que presten.
- g) Seguir las instrucciones adecuadas a los fines que se impartan en el desarrollo de las actividades encomendadas.
- h) Utilizar debidamente la acreditación y distintivos de la organización.
- i) Respetar y cuidar los recursos materiales que pongan a su disposición las organizaciones.

BOLUNTARIOEN ESKUBIDEAK ETA BETEBEHARRAK

1. Boluntarioen Eskubideak

Boluntarioek eskubide hauek dituzte:

- a) Eskeintzen zaizkien eginkizunetan aritzeko behar dituzten argibideak, prestakuntza, orientazioa, laguntza eta, hala behar izanez gero, baliabide material guztiak.
- b) Diskriminaziorik gabe tratatuak izatea, beren askatasuna, duintasuna, intimitatea eta sinismenak erreparatuz.
- c) Zein erakundetan sartzen diren, hartan gogotsu parte artzea, eta estatutuekin nahiz aplikazio arauekin bat, programak prestatzen, diseinatzen, betearazten eta ebaluatzen laguntzea.
- d) Boluntariotzan aritzeagatik etar dakizkiekeen istripu eta eritasun arriskuen kontrako aseguruak izatea, arau bidez ezartzen diren azaugarriekin eta aseguraturutako kapitalak izanik.
- e) Beren beharretan sortutako gastuak kobratzea.
- f) Boluntario direla egiaztatze duen agiria izatea.
- g) Beren zereginetan behar diren segurtasun eta higiene baldintzak izatea, jarduera nolakoa den kontuan hartuta.
- h) Beren jarduerak duen balioagatik gizartearen errespetua ete esker ona izatea.

2. Boluntarioen betebeharrak.

Boluntarioak behartuta daude:

- a) Zein erakundetan sartzen diren, harekin hartutako konpromisoak betetzea eta haren helburuak eta araudia errespetatzera.
- b) Boluntariotza lanean haiengana heltzen den informazioaren konfideltziasuna gordetzera.
- c) Onuradunak edo harekin lotura duten pertsonak egiten ahal dizkieten edozein kontraprestazio materialak errefusatzera.
- d) Beren boluntariotzaren onuradunen eskubideak errespetatzera.
- e) Zintzo eta elkartasunez jokatzera.
- f) Erakundeak aurreikusitako prestakuntza lanetan parte hartzera, ain zuzen ere berari esleitu zaizkion jarduera eta eginkizunetan, bai eta ematen dituzten zerbitzuen kalitateari eusteko etengabe behar direnetan.
- g) Esleitutako jardueren helburuetarako behar diren jarraibideak betetzera.
- h) Erakundearen kreditazioa eta ikurrak behar bezala erabiltzea.
- i) Erakundeak eskura jartzen dizkieten baliabide materialak errespetatu eta zaintzea.

Anexo 9.

PROTOCOLOS DE ACTUACION CON INSTITUCIONES Y PERSONAS DEMANDANTES DE VOLUNTARIADO

9.1 Protocolo de actuación con el Voluntariado en la Residencia Francisco Joaquín de Iriarte de Elizondo

Procedimiento a seguir con el voluntariado

La enfermera, medico, administradora etc, (equipo multiprofesional a definir por la Residencia) de la Residencia de Ancianos-as Francisco Joaquín de Iriarte de Elizondo expone (a la encargada del voluntariado, a definir), la necesidad y beneficio que reporta a un determinado residente la compañía de un voluntario-a. Ella se pone en contacto con la Asociación de Voluntarios-as Bidelagun y hace la solicitud.

La Residencia abrirá un registro de los residentes que tienen voluntario-a o no. De la misma manera si se les ha ofertado la compañía de un voluntario-a y no lo han aceptado. Al mismo tiempo, se comunica a la familia del residente el acompañamiento del mismo por un voluntario-a.

Asignado el voluntario-a se le informa de las características del paciente, y de las posibles actividades que se pueden realizar con él. Seguidamente, se presenta el voluntario-a al paciente que va a acompañar y se concreta el día y hora de visita.

Actividades a realizar por parte de los voluntarios-as dentro de la residencia:

- Actividades como contenido:
 - Temas de relación interpersonal: acompañar, pasear, hablar, relatar, recordar, etc.
 - Temas personales: dar ánimo, ayudarles a expresar sentimientos y vivencias.
- Actividades como convivencia:
 - Actividades lúdicas: cartas, parchis, cantos, juegos, etc.
 - Visitas al pueblo y a otros lugares.
- Actividades sin contenido.
 - Estar juntos, estimulación motora, escucha.

Normas para el buen funcionamiento del voluntariado en la Residencia.

- Firmar una declaración de confidencialidad e independencia. Se guardará de preguntar sobre personas, situaciones familiares, de salud o económica de los residentes al igual que de los trabajadores/as. Y será motivo de expulsión el hacer comentarios fuera de los lugares indicados a tal fin (responsables de voluntariado).

- Respetar la intimidad de los residentes. Entendemos por respetar la intimidad, llamar antes de entrar, pedir permiso a la hora de hacer cualquier cosa con el paciente, no hurgar en los armarios, ni indagar datos de salud, familiares, sociales ni de bienes.
- Proteger la intimidad de los residentes, manteniendo un contacto físico respetuoso, no exponiendo los datos conocidos de los residentes en la plaza pública, no haciendo comentarios despectivos a cerca de su comportamiento, su familia, informando al residente cuando se manejan sus pertenencias
- Asumir las funciones propias del voluntariado:
 - Acompañamiento concertado.
 - Ayuda para acudir a actos: fiesta cultural, fin de año, otras fiestas y actividades que previamente haya solicitado la Residencia.
 - Realización de pequeñas gestiones a los residentes: pequeños recados, acompañamiento a bancos, dentistas, tiendas...
 - Acompañamiento y traslado a Hospitales en Pamplona
- Respetar las funciones del personal.
 - Entrega de medicinas, aunque nos lo pidan, es función del personal.
 - Cambiar ropa manchada.
 - Entrar en los armarios.
 - Llevar a los servicios.
 - Dar merienda.
 - Levantar, cambiar de posturas, poner cinturones...
- Cualquier problema con personal voluntario ponerlo en conocimiento de la persona encargada de la residencia y, a su vez, hacerlo saber a la asociación.
- Cualquier necesidad de voluntariado de la Residencia, ésta deberá acudir a Bidelagun y, en ningún caso podrá solicitar el servicio del voluntario-a directamente.
- La Residencia avisará con un par de días de antelación para llevar a cabo cualquier otro servicio de voluntariado puntual y que previamente se tenga conocimiento de la necesidad.
- El voluntariado no hace parte de la plantilla de la Residencia, por lo tanto tendrá sumo cuidado en inmiscuirse en problemas internos de la misma.
- Por problemas de salud se recomienda no entregar caramelos a los internos sin la debida consulta al personal.
- El voluntario-a no asumirá responsabilidades por cuenta ajena (cambio de personas, acompañamientos no concertados...). En todo caso comunicará la circunstancia a la asociación Bidelagun, y esta, junto con la responsable de la Residencia, estudiará la posibilidad de asignar otro residente que necesite.
- El voluntariado presente en la Residencia mantendrá una reunión con la responsable del mismo para hacer un seguimiento, acoger las sugerencias de los voluntarios-as, y analizar la marcha del mismo.

Normativa de Horarios y Lugares donde pueden estar.

- Los voluntarios-as podrán permanecer en las salas de visita, en los lugares acondicionados para estar, en los salones comunes, en el patio y jardines externos.
- No entrará en los lugares reservados al personal ni en otros lugares que no sean los mencionados arriba sin la autorización expresa.

La Residencia Francisco Joaquín de Iriarte valora y agradece la dedicación desinteresada del Voluntariado, y acepta toda sugerencia que redunde en beneficio de los residentes atendidos.

9.2 PROTOCOLO PARA CONOCER EL ESTADO DE LAS PERSONAS MAYORES QUE DEMANDAN AYUDA

Datos personales

Nombre y Apellidos
 Fecha de nacimiento
 Lugares de residencia
 Profesión
 Estado civil
 Lengua
 Plan de asistencia

Actividad o Necesidad	
Respiración	- Fuma - Problemas de fatiga, tos
Alimentación	- Necesita ayuda para alimentarse - Restricciones de alimentos
Eliminación	- Continencia - Sonda - Necesita ayuda - Utiliza accesorios
Comodidad	- Periodos de descanso durante el día - Si tiene dolor como remedia
Vestido	- Gustos (llevar chaqueta, bata) - Necesidad de ayuda para vestirse y desvestirse
Aclimatación	- Gustos (cerca o lejos de las ventanas) (cerca o lejos de focos de calor) - Ropa de cama
Higiene	- Necesidad de ayuda o no para aseo, baño , lavabo
Seguridad	- Vista, oído (utilización de ayuda) - Estado de orientación (temporo espacial) - Relaciones familiares
Comunicación	- Capacidad de expresarse y entender
Aficiones e Intereses	- Lectura (periódicos, revistas, libros) - Televisión (programa preferido) - Radio - Actividades manuales - Juegos de mesa - Temas de conversación
Creencias Otras	- Religión

- Atención demandada
- Objetivo de la atención

9.3. SOLICITANTE DE VOLUNTARIADO/ BOLUNTARIOTZA ESKAERA

(Para los casos de acompañamiento continuado en Residencias y Domicilios particulares. Erresidentzietan eta Etxe partikularretan laguntza iraunkor bat eskatzen dutenendako.)

Izen eta Abizenak / Nombre y apellidos.....

Sor data / Fecha de nacimiento.....

Bizi lekua / Lugar de residencia

- Lehen /Anterior.....

- Orain / Actual.....

Ogibidea / Profesión.....

Egoera Zibila /Estado civil

- Ezkondua / Casado-a
- Ezkongabea / Soltero
- Alarguna / Viudo-a

Hizkuntza / Lengua:

- Euskara bakarrik / Solo euskara
- Gaztelania bakarrik / Sólo castellano
- Biak / Las dos

Egunean egiten dituen aktibitateak azpimagarrienak Actividades de la vida diaria a destacar

Eskatutako Laguntza / Actividad demandada

Laguntzaren helburua / Objetivo de la atención

Bolondresa / Voluntaria.

Zerbitzuaren hasiera / Inicio del servicio.

9.4. SOLICITUD DE AYUDA / LAGUNTZA ESKAERA

(Ingresos, traslados urgentes, puntuales en domicilios o consultas)

Eguna/Día:

Ordua/hora:

Eskalea/Solicitante.

Eskatutako laguntza/Atención demandada.

Pertsonaren datuak/Datos sobre la persona objeto de la demanda.

Bolondresa / Voluntario-a

Oharrak / Notas

.

9.5. Protocolo Autorización para traslados en coche. Tutores

Yo.....tutor legal con DNI o
NIF....., de.....(poner el nombre de
la personas que se va a acompañar)
autorizo y estoy conforme que el voluntario/a..... le
acompañe a (especificar en cada caso la salida que es: acompañamiento a consulta de
Pamplona, Elizondo, paseo..etc) que se realice desde el Centro Benito Menni de
Elizondo y siempre aprobada dicha salida por el personal asistencial de dicho centro.

En a de 20 .

Firmado: Sr/Sra.....

9.6. Protocolo Autorización para traslados en coche. Usuarios en pleno derecho.

Yo.....usuario
de.....(poner nombre del Centro Benito Menni o de la Residencia de Ancianos), con DNI:
autorizo y estoy conforme que el voluntario/a.....me acompañe y lleve en su coche a: (especificar en cada caso la salida que es: acompañamiento a consulta de Pamplona, Elizondo, paseo..etc) desde el Centro Benito Menni de Elizondo y siempre aprobada dicha salida por el personal asistencial de dicho centro.

En a de 20 .

Firmado: Sr/Sra.....