

### PLA DE VOLUNTARIAT MATER

**Aquest pla està actualitzat en 2025** i en ell es recull l'itinerari i atenció de la persona voluntària en l'organització Mater Misericordiae.

#### 1. Introducció

L'any 1964, les **Germanes Franciscanes Filles de la Misericòrdia** van fundar Mater. L'organització va néixer amb la finalitat pionera de donar resposta sanitària i educativa a les necessitats dels més petits i vulnerables.

Des d'aquest humil començament a l'actualitat, Mater ha evolucionat i diversificat els seus serveis, convertint-se en una àmplia organització que compta amb més de 1.500 persones i que compta amb uns 450 professionals.

#### 2. Missió de l'entitat i de la persona voluntària.

L'**Organització Mater Misericordiae** té com a eix principal servir a les persones amb discapacitat intel·lectual i trastorns del desenvolupament en un entorn de qualitat, donant-li els suports personalitzats des d'una visió integral de la persona perquè tinguin una vida plena. Amb la finalitat que puguin aconseguir la plena inclusió, com a membres valuosos de la societat i ciutadans de ple dret, treballem tant amb les persones com amb les famílies, prestant-los els suports necessaris per a aconseguir aquestes metes, de manera especialitzada, individualitzada i continuada en el temps. Precisament per a aconseguir aquesta inclusió comunitària **el paper de les persones voluntàries és fonamental**, ja que ajuden a donar una major visibilitat a les persones usuàries i les seves famílies, fomenten les connexions amb els entorns pròxims a les persones i milloren la qualitat de les accions que es desenvolupen en l'entitat.

Els **principis** que s'estableixen en la Llei del voluntariat i amb els quals s'identifica l'acció voluntària de Mater són:

- Els que inspiren la **convivència en una societat democràtica** i participativa, plural i compromesa amb la igualtat, la llibertat, la solidaritat i la capacitat de transformació social.
- El de **participació solidària**, principi que deriva directament del dret a participar en la vida política, econòmica, social i cultural, en el qual el voluntariat troba la seva principal raó de ser.
- Els que promouen la **defensa del bé comú i els drets fonamentals** recollits en la Constitució Espanyola, interpretats d'acord amb la Declaració Universal dels drets Humans, la Convenció dels Drets del Nen de les Nacions Unides i la Convenció de Nacions Unides sobre Drets de les Persones amb Discapacitat, la Carta dels Drets Fonamentals de la Unió Europea i la Carta Social Europea.

Els **valors** que s'estableixen en la Llei 11/2019 i en els quals es fonamenta l'acció voluntària són els següents: la llibertat, la participació directa i activa com a generadora d'opcions de transformació social, el compromís, l'altruisme, l'eficàcia, la gratuïtat, la responsabilitat, la cooperació, el sentit crític, l'aprenentatge, la igualtat d'oportunitats i l'accessibilitat de les persones amb discapacitat, de les persones majors i de les quals estan en situació de dependència. El valor fonamental de Mater consisteix a considerar a la persona com a centre de la nostra acció, des del respecte a la seva individualitat, dignitat i dret a ser diferent.

**3. Tipus de voluntariat:** En l'Organització es desenvolupen diferents programes i activitats en les quals pot intervenir el voluntariat.

D'acord amb la Llei 11/2019 de Voluntariat a les illes Balears respecte als **àmbits d'actuació** (art. 7) en l'organització Mater Misericordiae i en la Fundació Tutelar es poden desenvolupar els següents:

- Voluntariat Social
- Voluntariat Educatiu
- Voluntariat Sociosanitari
- Voluntariat d'Oci i Lleure

- Voluntariat Comunitari

Segons la naturalesa o tipologia dels programes i activitats que es desenvolupen en l'organització (art. 8 Llei de Voluntariat de les illes Balears) es diferencien els següents tipus de voluntariat:

- Voluntariat presencial o no presencial
- Voluntariat puntual o recurrent

El temps de dedicació es determina previ acord entre totes dues parts depenent de la disponibilitat i naturalesa de les funcions o activitat a desenvolupar. Es deixarà constància del mateix en el document de compromís podent ser de durada indeterminada.

#### **4. Objectius generals de l'acció voluntària a Mater**

-Fomentar la inclusió social de les persones amb discapacitat intel·lectual, facilitant la participació activa en la societat, promovent la seva acceptació i eliminant tot tipus de barreres.

-Afavorir la sensibilització comunitària, conscienciant la societat sobre les capacitats i drets de les persones amb discapacitat, combatent estereotips i prejudicis, i

-Promoure el desenvolupament de l'autonomia personal, fomentant la independència i la presa de decisions de les persones a les que acompanyem, millorant la seva qualitat de vida.

#### **5. Recursos materials i humans**

Humans: Responsable del voluntariat, professionals de serveis a les persones i persones voluntàries.

Materials: Dossiers formatius, materials adaptats.

Econòmics: Subvencions públiques i recursos propis

### 6. Funcions de les persones voluntàries

Les persones voluntàries són un dels pilars fonamentals de la Organització Mater ja que amb elles és més fàcil aconseguir una millora de la qualitat de vida i la inclusió social de les persones a les que acompanyem.

Algunes de les funcions principals són:

**1. Acompanyament i suport emocional.** Oferint companyia, escolta activa i suport emocional , contribuint a reduir el sentiment de soledat i a millorar l'estat d'ànim de les persones.

**2. Participació en activitats de lleure i cultura.** Organitzant i acompanyant activitats lúdiques, culturals i recreatives, com sortides, tallers o esdeveniments socials, per fomentar la inclusió alhora que la diversió.

**3. Suport en la vida quotidiana.** Ajudant en tasques diàries com l'acompanyament a cites mèdiques, la realització de compres o la gestió de tràmits administratius , facilitant l'autonomia personal.

**4. Col·laboració en la gestió de l'entitat.** Participant en tasques de suport a la gestió, com organitzar esdeveniments, gestionant recursos o coordinant activitats, tot contribuint al millor funcionament de la organització.

### 7. Perfils de les persones destinatàries de l'acció.

Ser voluntari és una manera d'entendre la vida, de sentir que les nostres accions tenen un impacte positiu i directe en la societat. Per aquest motiu el perfil de les persones que cerquem dins la Organització tenen en comú les següents característiques:

Compromís i responsabilitat

Empatia i sensibilitat social

Habilitats comunicatives i socials

Capacitat per establir vincles afectius i de confiança

Disponibilitat per dedicar temps lliure

### **Avaluació dels resultats**

Indicador: Nombre de persones ateses

Mètode d'avaluació: Registre d'activitats

Indicador: Nombre d'hores de voluntariat

Mètode: Fulls de seguiment d'hores

Satisfacció dels participants

Enquestes i entrevistes anuals

Millora percebuda en autonomia

Valoració tècnica i feedback de les persones ateses

## **8. PLA DE GESTIÓ DE L'ACCIÓ VOLUNTÀRIA**

### **8.1. Captació i Selecció de les persones voluntàries**

#### **8.2. Acollida**

#### **8.3. Acompanyament i seguiment**

#### **8.4. Tancament de l'acció voluntària**

#### **8.5. Desvinculació**

### **8.1. Captació i Selecció de les persones voluntàries**

Les vies de comunicació, de difusió del voluntariat de Mater i la captació de persones voluntàries són les següents:

- Contacte directe amb la pròpia entitat o àrea de voluntariat; per conèixer ja la seva tasca i manera de treballar, o per ser persona usuària, familiar o de l'entorn.
- A través de la pàgina web de l'organització, emplenant el formulari de sol·licitud
- A través de xarxes socials.
- Mitjançant la Plataforma de Voluntariat dels Illes Balears.
- Promoció en el portal de voluntariat de la Universitat de les Illes Balears.
- Mitjançant xerrades a centres d'educació secundària, centres de formació professional o centres d'estudis superiors de les Illes Balears.

Quan existís una demanda de necessitat de persones voluntàries per part d'algun programa, el responsable del servei el posa en coneixement de la coordinadora de voluntariat a través del formulari de demanda<sup>1</sup> en què es defineix el perfil de la persona voluntària, els objectius de l'acció voluntària, tasques a desenvolupar, horaris i recursos, documentació i les persones de referència del programa (representant i/o coordinador del servei).

Llavors, es realitza difusió per les xarxes socials de l'entitat i altres plataformes de voluntariat, podent-se realitzar campanyes de comunicació o accions específiques.

### 8.2. Acollida

Quan ens arriba l'interès a rebre informació per alguna de les nostres vies de contacte és derivat al responsable de voluntariat qui segueix el següent procés: Es realitza un primer contacte en el qual es dona a conèixer de manera genèrica l'organització, missió i valors, perfil d'usuaris i programes de voluntariat actius. Si després d'aquesta fase, la persona continua interessada a col·laborar amb l'organització es realitza una entrevista més en profunditat i enfocada a la derivació a un programa en específic.

Una vegada valorat el perfil s'analitzarà la seva idoneïtat per a la seva participació en el programa sol·licitat. Si no hi hagués un programa concret, o el seu perfil per al programa sol·licitat no fos l'idoni, s'oferirà una alternativa que millor encaixi amb el seu perfil, i se li presentarà al/s professional/s del programa.

Formulari de demanda de persones voluntàries: amb el/els que realitzarà la seva acció voluntària. En el cas que no es trobi en aquest moment un programa adequat per a realitzar voluntariat, se li oferiran a la persona les següents opcions:

1. Orientació cap a una altra entitat de voluntariat que pugui satisfer millor les seves necessitats.
2. Mantenir les seves dades i formar part de la bossa de voluntaris per si més endavant sorgeixen altres necessitats o programes de voluntariat en els quals pugui participar.

Una vegada valorat el perfil i quan aquest és apte, prèviament a iniciar l'acció voluntària es realitza la signatura de la següent documentació:

1. Document de compromís. Document on s'assignen les tasques a desenvolupar, es defineixen els horaris, els llocs, els processos de participació, la comunicació, el pla de formació del voluntariat, etc.
2. ANNEX II Declaració responsable de no tenir antecedents penals no cancel·lats a què fa referència l'art. 9.5 de la Llei 11/2019.
3. ANNEX III Consentiment i tractament de dades i confidencialitat.
4. Certificació negativa del Registre Central de Delinqüents Sexuals de l'art. 9.4 de la Llei 11/2019. També es dona a conèixer el protocol de resolució de conflictes, l'ANNEX IV
5. Règim de despeses reemborsables i se li proporciona
6. l'ANNEX I. Drets i deures de la persona voluntària.

Podran realitzar voluntariat en els programes menors, entre els 14 i 18 anys, sempre que disposin d'una autorització dels tutors legals i sempre que el programa de voluntariat sol·licitat permeti la participació de menors d'edat.

### **5. Pla de formació**

És una eina indispensable i per al voluntari una part molt important. La formació l'ajudarà a desenvolupar millor les seves tasques, a créixer personalment i a adquirir un paper més actiu dins l'entitat. És un dret del voluntari recollit a la Llei.

El pla de formació ha de recollir quina formació genèrica han de rebre totes les persones voluntàries. Com a formació bàsica del que és voluntariat i una formació institucional de l'entitat. Com a formació específica dependrà de cada programa i ha d'estar especificada a cadascun dels programes.

### 4. Pla Formatiu.

En una primera entrevista, la responsable del servei de voluntariat realitza una formació genèrica que inclou una introducció als serveis de la Organització, el perfil d'usuaris atesos, missió i valors de l'organització i els programes de voluntariat disponibles.

En relació amb la formació específica, dependrà de cada programa concret, i s'especificarà en cadascun dels programes.

A l'arribada al servei la persona responsable del programa del voluntariat serà qui s'encarregui de formar al voluntari mitjançant una entrevista més profunda on s'explica el perfil d'usuaris, dinàmica i altres aspectes que es considerin rellevants per al compliment de les seves funcions. A més els voluntaris podran participar de la formació interna del propi servei, així com recomanar que realitzin altres formacions amb recursos externs a l'Organització.

### 8.3. Acompanyament i seguiment.

El responsable del voluntariat de la Organització Mater, mantindrà una comunicació amb les persones voluntàries d'aquest, per a conèixer la seva opinió i propostes sobre la participació que duen a terme. Aquesta comunicació també es durà a terme per part de la coordinadora voluntariat en l'entitat de manera més puntual o a petició del voluntari o voluntària.

Trimestralment es durà a terme un seguiment entre referent del servei i coordinadora de voluntariat per a avaluar l'acció voluntària, corregir possibles desviacions, revisar la documentació, suggeriments i propostes de millora... etc. Permanentment els canals de comunicació via Mail o telefònica estaran oberts per resoldre qualsevol qüestió que pogués sorgir. Si es requerís s'obrirà el procediment de queixes, incidències i suggeriments a les persones voluntàries, conforme al pla de gestió de qualitat de l'entitat.

Anualment, o bé en finalitzar el voluntariat i/o el programa, se sol·licitarà a les persones voluntàries la realització d'un qüestionari de satisfacció.

### 6.2. L'avaluació

Definir criteris d'avaluació, els objectius, la periodicitat, i la persona responsable de fer-ho.

### 8.4. Tancament de l'acció voluntària.

Es duran a terme accions d'agraïment i d'acreditació.

En aquest sentit, es reconeixerà l'aportació del voluntari i explicar-li els avanços i la incidència en el projecte. Amb aquest reconeixement la persona es manté motivada. Sentir que forma part d'un projecte col·lectiu, això li dona més sentit a la seva tasca. L'objectiu és millorar la seva participació en l'entitat i el seu grau d'implicació. Les accions de reconeixement que rebrà el voluntari, que poder ser informals (a les reunions, trobades, etc,..) o formals (un certificat de l'acció voluntària o una carta d'agraïment).

### 8.5. Procés de desvinculació

Quan una persona voluntària deixi la entitat, la persona responsable del voluntariat identificarà i analitzarà els motius pels qual la persona ha deixat l'entitat, ja que consideram molt recomanable que les persones voluntàries valorin el seu pas per l'entitat i tenguin un acomiadament adequat.

Això ho farem mitjançant les següents accions i procediments:

- Amb una entrevista amb el coordinador en què es recollirà la informació de l'entrevista per fer valoracions.
- Amb un acte d'agraïment o de comiat.
- Amb una carta d'agraïment.
- Expedint un certificat de reconeixement.

-Incloent els seus noms i la seva aportació a la memòria anual del Pla de Voluntariat.

En el moment de la desvinculació, persona voluntària i persona responsable del voluntariat de Mater concretaran si continua interessat a mantenir la comunicació i rebre informació de l'organització, esdeveniments, demandes de voluntariat futures. Quan una persona voluntària deixa de respondre a les demandes de voluntariat, o que comuniqui que temporalment no pot realitzar la funció de voluntari s'indicarà la seva situació en el registre de persones voluntàries.

Les dades i seguiment de les persones voluntàries queden registrats en la fitxa de seguiment de voluntaris. Baix demanda se li realitzarà un certificat de participació de voluntariat en el qual consta el període de temps en el qual ha desenvolupat la seva activitat, una dedicació aproximada en hores, els programes en els quals ha estat vinculada i les funcions desenvolupades.

### **10. La comunicació i la participació.**

Es disposarà de canals de comunicació perquè el voluntari conegui què fa l'entitat, i també perquè ens faci arribar la seva opinió, la valoració d'allò que fa i del que fem com a equip.

Exemples:

Via WhatsApp es difondrà notícies d'actualitat relatives a temàtiques d'interès per a les persones voluntàries.

Via correu electrònic

Bústia de correu electrònic

### **Documentació que ha d'incloure el Pla de Voluntariat.**

Hem d'incloure tots els documents que fem servir per elaborar-lo i aplicar-lo:

-Full de compromís

-Drets i deures de les persones voluntàries i les entitats

- Manual o guia d'acollida de la persona voluntària de l'entitat.
- Fitxa de la persona voluntària
- Pla de formació (calendari de formació anual)
- Full de seguiment de la persona voluntària
- Recull d'accions de reconeixement de la persona voluntària
- Memòria del voluntariat
- Enquestes de valoració del voluntariat
- Quadre d'assistència de la persona voluntària
- Model de certificat de voluntariat
- Model de carta d'agraïment
- Protocol de baixa de voluntariat.

### 11. Gestió i seguiment del Pla de Voluntariat

Aquest Pla d'avaluarà un cop a l'any per tal de modificar-lo i adaptar-lo a la realitat (nous programes, canvis en els mateixos, etc,...)

Es compartirà amb tots els col·lectius implicats, perquè tothom pugui identificar-lo com a full de ruta i pugui fer-hi les seves aportacions.