Fundació "la Caixa"

PLATAFORMA DEL VOLUNTARIADO DE ESPAÑA

DOCUMENT MARC

Competències transversals del voluntariat en cures pal·liatives

AtenciónIntegral

a persones amb malalties avançades

EDICIÓ:
Fundació ”la Caixa”

© de l’edició, Fundació ”la Caixa”, 2026
Av. Diagonal 621-629, Torre II, Barcelona

DL: B 21415-2026

Contingut

Presentació institucional 4

Introducció 6

Competències i voluntariat 8

Cicle de gestió de les persones voluntàries 11

Voluntariat en cures pal·liatives 15

Guia de competències transversals del voluntariat en cures pal·liatives (VOLPAL) 17

1. Respectar els valors 19
2. Estar compromès o compromesa 21
3. Adaptar-se al canvi 23
4. Tenir consideració a altres persones 25
5. Donar suport al company o companya 27

Validació de competències 29

Validació externa de les competències VOLPAL 30

Validació i reconeixement de competències per part de les entitats 33

Sobre els autors 35

Annexos

Annex I. Procés de consulta oberta i validació de la Guia VOLPAL 37

Annex II. Qüestionari de consulta oberta 40

Annex III. Estructura de preguntes dels grups de treball 45

Annex IV. Informe de resultats de satisfacció en relació amb el procés de construcció de la Guia VOLPAL 47

Annex V. Recomanacions tècniques per formacions amb millora competencial 51

Annex VI. Matriu d'avaluació i rúbrica de competències VOLPAL 53

Bibliografia 54

Presentació institucional

Des dels seus inicis, la **Fundació "la Caixa"** ha contribuït a millorar les condicions de vida de les persones, a través de programes en diferents àmbits: social, investigador, educatiu i cultural. Si hi ha un tret que la defineix com a institució és el seu compromís amb les persones en situació de vulnerabilitat i la seva vocació de servei, sempre amb l'ambició de donar resposta als nous reptes socials. Un compromís que reforça la seva missió de contribuir a la construcció d'una societat millor i més justa, que doni més oportunitats a les persones que més ho necessiten.

En coherència amb aquesta missió, el 2008 es va posar en marxa el programa per a l'**Atenció integral a persones amb malalties avançades**, una iniciativa pionera en l'àmbit de les cures pal·liatives que busca millorar la qualitat de vida i alleujar el patiment de les persones que es troben en situació de malaltia avançada o al final de la vida, així com de les seves famílies. El programa neix amb la voluntat de complementar l'atenció sanitària existent, tot incorporant-hi una **intervenció psicosocial i espiritual** d'excel·lència que contribueixi a la humanització de les cures i al respecte de la dignitat humana en un dels moments de més vulnerabilitat al llarg de la vida d'una persona.

El model d'atenció que sustenta el programa es basa en una visió integral de les necessitats de les persones que aborda les dimensions emocional, social i espiritual, i considera la família com a part essencial del procés assistencial. La intervenció es desenvolupa a través d'una xarxa d'**Equips d'Atenció Psicosocial (EAPS)**, vinculats a entitats sociosanitàries. Aquests equips estan integrats per professionals de la psicologia, el treball social i l'atenció espiritual, i treballen de manera coordinada amb els dispositius sanitaris i socials públics, així com amb altres agents. Ofereixen acompanyament i suport especialitzat en hospitals, domicilis i residències, per garantir una atenció adaptada a cada pacient i al seu entorn, en situacions de final de vida i de dol.

Es planteja una atenció integral i integrada, amb una clara orientació territorial i comunitària. Des d'aquest enfocament, es promou la implicació social i la construcció de comunitats més cuidadores, que puguin acompanyar i sostenir les persones en els processos de malaltia i final de vida. El model se sustenta en valors humanistes i bioètics, i reafirma el dret universal de qualsevol persona a rebre una atenció que en reconegui la vulnerabilitat i en valori la dignitat fins a l'últim moment.

El voluntariat constitueix un altre pilar essencial del programa. A través d'una gran xarxa de persones compromeses i formades, es promou l'acompanyament i la presència activa de persones voluntàries que aporten proximitat, empatia i suport emocional. En coordinació amb els Equips d'Atenció Psicosocial i els professionals sanitaris i socials, la seva tasca complementa l'atenció especialitzada i contribueix a donar resposta a les necessitats personals i relacionals de pacients i famílies.

En aquest context neix aquest ***Document Marc de Competències Transversals del Voluntariat en Cures Pal·liatives***, que té l'objectiu d'identificar i definir les competències que desenvolupen les persones voluntàries que acompanyen en aquest àmbit. Es desenvolupa així una guia de competències que continua i reforça el treball realitzat prèviament per la Fundació "la Caixa", amb la voluntat de complementar els materials existents i seguir aprofundint en el reconeixement de l'aprenentatge que es genera a través de l'experiència voluntària. D'aquesta manera, es pretén contribuir a consolidar-lo i validar-lo, en sintonia amb el marc normatiu europeu sobre l'aprenentatge no formal.

La construcció de la guia de competències transversals és fruit d'un procés compartit basat en el diàleg i la validació col·lectiva. S'ha redactat en col·laboració amb la **Plataforma del Voluntariat d'Espanya (PVE)**, entitat de referència en la promoció, difusió i sistematització de l'acció voluntària a l'estat espanyol. També ha comptat amb les aportacions dels professionals del programa per a l'Atenció integral a persones amb malalties avançades, de persones voluntàries que desenvolupen la seva activitat en aquest àmbit i d'altres entitats i agents implicats.

Des d'aquesta perspectiva, s'han integrat estàndards de qualitat en els processos de validació i s'ha construït un llenguatge comú que en faciliti l'aplicació. La guia es planteja, per tant, com una eina per facilitar la gestió del voluntariat, orientar els processos formatius i acompanyar el desenvolupament competencial de les persones voluntàries, per tal d'enfortir la qualitat de la intervenció.

En el marc del programa, voldríem expressar el nostre profund agraïment a les persones que acompanyen diàriament en el tram final de la vida, per la seva dedicació i la seva presència propera en moments essencials, i de manera especial, a les persones voluntàries, per la tasca que realitzen amb generositat, proximitat i sensibilitat.

Amb aquesta iniciativa, la Fundació "la Caixa" reafirma el seu compromís amb una atenció integral i humanitzada al final de la vida, així com amb l'aposta per un voluntariat format, acompanyat i reconegut com a agent clau en la construcció d'una societat més solidària i cuidadora.

Introducció

El **voluntariat en cures pal·liatives** es desenvolupa en un context marcat per l'experiència de la vulnerabilitat i la finitud. En aquest sentit, l'acció voluntària genera un impacte bidireccional: contribueix a millorar la qualitat de vida i el benestar de les persones acompanyades i, alhora, implica un procés progressiu d'aprenentatge per a les persones voluntàries.

En aquest context, la ***Guia de competències transversals del voluntariat en cures pal·liatives* (VOLPAL)** té com a objectiu identificar i validar les competències que les persones voluntàries desenvolupen a través de la seva acció solidària en l'àmbit de les cures pal·liatives. Aquesta iniciativa busca contribuir al desenvolupament i enfortiment de les seves capacitats, així com facilitar la validació i el reconeixement de les competències adquirides mitjançant l'experiència de voluntariat.

De fet, la Llei 45/2015, de 14 d'octubre, de Voluntariat, al seu article 10, incorpora com a dret de les persones voluntàries l'acreditació i el reconeixement de les competències adquirides en el marc de la tasca de voluntariat. Al seu torn, el Consell de la Unió Europea (2012), a la seva recomanació sobre validació de l'aprenentatge formal i informal, reconeix el voluntariat com un context d'aprenentatge d'alt valor i susceptible de validació. Aquest marc normatiu d'àmbit estatal i europeu és clau per al desenvolupament d'aquest tipus d'iniciatives i per guiar-ne el desenvolupament.

El punt de partida d'aquest manual van ser la ***Guia de voluntariat en cures pal·liatives* de la Fundació "la Caixa"** (Aranguren *et al.*, 2012) i el ***Catàleg de competències del voluntariat* de la Plataforma del Voluntariat d'Espanya (PVE, 2023)**, amb enfocaments transversals i àrees competencials representatives del sector. Aquest treball pretén donar continuïtat i avançar en la línia de la feina desenvolupada prèviament per la Fundació "la Caixa", a més de complementar i ampliar els materials ja elaborats en l'àmbit del voluntariat en cures pal·liatives.

A partir d'aquí, el marc competencial s'ha elaborat i validat de manera col·lectiva amb la participació de més de 400 persones del sector de les cures pal·liatives (persones voluntàries i representants d'entitats de voluntariat) i altres agents promotors del sector públic i privat, com hospitals i altres entitats (vegeu "Annex I. Procés de consulta oberta i validació de la Guia VOLPAL").

Les competències que es presenten aquí són l'eix central d'aquest tipus de voluntariat i han obtingut una validació igual o superior al 95%, fet que reflecteix una acceptació sòlida. Aquesta dada és especialment rellevant: un percentatge alt d'acceptació significa que les necessitats d'aquest tipus de voluntariat estan representades de manera adequada. També permet recollir de manera precisa la diversitat d'aprenentatges i consolida la guia com un instrument reconegut que genera confiança i que serà de gran utilitat no només per a les entitats del programa per a l'Atenció integral a persones amb malalties avançades, sinó també per a totes les entitats que desenvolupen accions de voluntariat en cures pal·liatives. Es tracta, doncs, d'una aportació altament significativa per a un tipus de voluntariat de gran impacte.

La guia i la seva matriu d'avaluació també van ser valorats per l'**Observatori de la Validació de Competències Professionals (Observal, s. f.) de la Universitat de Valladolid**. L'entitat va analitzar la proposta, hi va incorporar les millores pertinents i li va atorgar el seu segell de qualitat. El document integra cinc competències transversals clau per al desenvolupament humà i per a l'exercici del voluntariat en l'àmbit sociosanitari, específicament en cures pal·liatives.[1]

Les competències es van definir seguint estàndards basats en resultats de l'aprenentatge (RA), que es tradueixen en el que una persona "sap, comprèn i és capaç de fer" com a resultat de la seva acció voluntària. Els elements que, combinats, integren les competències es defineixen en termes de coneixements (teòrics o fàctics), capacitats o destreses (cognitives i pràctiques) i responsabilitat i autonomia (aplicació i actitud), segons Europass, Unió Europea (s. f.), en consonància amb el **Marc Europeu de Qualificacions (MEC)**.[2] Aquest enfocament assegura un llenguatge comú i la possibilitat de transferir l'aprenentatge a altres contextos i sectors de la societat. A més, el marc teòric utilitzat en aquesta construcció també contempla el model d'aprenentatge de persones adultes de Kolb (1984), que contempla l'aprenentatge com un "procés", no com un "producte". Aquest model està molt vinculat als contextos d'aprenentatge no formal (Acero *et al.*, 2018).

En conjunt, la Guia VOLPAL ofereix un marc de referència per orientar i estructurar el desenvolupament competencial i els processos formatius del voluntariat en cures pal·liatives, en coherència amb les necessitats del context i de les persones voluntàries.

La guia s'organitza en sis apartats. Comença amb una breu reflexió sobre el context del voluntariat en cures pal·liatives i la seva vinculació amb el desenvolupament competencial. A continuació, descriu el marc competencial i les seves possibles utilitats. El document es tanca amb la bibliografia i diversos annexos que inclouen detalls del procés de validació i recomanacions tècniques.

1. Segons la Llei 45/2015 de Voluntariat, hi ha 10 àmbits per desenvolupar l'acció voluntària, i el sociosanitari és on caldria incloure el voluntariat de cures pal·liatives.

2. A l'última revisió del MEC de 2017, s'han actualitzat els noms dels elements competencials i s'ha substituït "habilitat" per "capacitat" i "actitud" per "responsabilitat i autonomia". Així mateix, s'ha decidit mantenir la denominació prèvia, ja que no genera incompatibilitat en l'enfocament d'aquest document.

Competències i voluntariat

El voluntariat constitueix un espai significatiu d'aprenentatge i desenvolupament personal en què les persones adquireixen i enforteixen competències a través de l'experiència i la formació. En aquesta línia, una *competència* es pot definir com una "combinació de coneixements, capacitats i actituds adequades al context" (Comissió Europea, 2006, p. 13) que es tradueix en una capacitat vinculada al "saber fer" d'una persona.

Cada competència consta de tres elements fonamentals, coneguts com a elements competencials:

Coneixements:	Capacitats o habilitats:	Actituds:
Són situacions, conceptes, idees i teories que ajuden a entendre un tema o àrea.	Són les destreses que permeten aplicar els coneixements, realitzar processos i obtenir resultats.	Mostren la "mentalitat i la disposició a actuar o reaccionar davant les idees, les persones o les situacions" (Consell de la Unió Europea, 2018, p. 7).

La integració d'aquests tres elements permet transformar el coneixement en comportament i aconseguir uns resultats adequats.

En l'àmbit del voluntariat, adquireixen especial rellevància les **competències transversals**, que constitueixen l'eix d'aquesta guia. Es tracta de competències que poden aplicar-se en diferents contextos i situacions, i que permeten mobilitzar recursos personals en resposta a diferents demandes.

Segons la Plataforma del Voluntariat d'Espanya (2021), una **competència transversal** és una competència que mobilitza els recursos personals en diferents situacions i contextos i que és essencial per transformar el coneixement en comportament. En aquest sentit, moltes de les accions que realitza una persona voluntària impliquen respondre de manera adequada a situacions que canvien i mobilitzen coneixements, habilitats i actituds de manera integrada.

Aquestes competències es coneixen també com a **competències transferibles**, ja que poden aplicar-se en altres àmbits, com l'educatiu, el personal o el laboral (UNESCO). La seva rellevància es fa cada cop més palesa en diferents sectors, com mostra l'Informe sobre el Futur de l'Ocupació 2023 del Fòrum Econòmic Mundial, que situa entre les més demandades capacitats com el pensament analític, la creativitat, la resiliència, la flexibilitat o la capacitat d'adaptació.

Les competències transversals, juntament amb altres tipus de competències, contribueixen al desenvolupament integral de les persones i permeten contextualitzar el marc en què s'inscriu aquesta guia.

D'una banda, hi ha les **competències bàsiques**, que s'associen a capacitats essencials per a l'aprenentatge i per desenvolupar-se en la vida quotidiana, com l'alfabetització, la competència matemàtica o l'ús de les tecnologies de la informació i la comunicació (Comissió Europea, 2006).

Així mateix, el marc europeu defineix les **competències clau per a l'aprenentatge permanent**, orientades al desenvolupament personal, l'ocupabilitat, la ciutadania activa i responsable, la inclusió social i el benestar. Aquestes competències poden adquirir-se i desenvolupar-se al llarg de la vida i en contextos formals, no formals i informals (Consell de la Unió Europea, 2018).

D'altra banda, les **competències tècniques** fan referència a coneixements i habilitats específiques necessàries per exercir tasques o funcions concretes dins d'un àmbit professional o d'intervenció, d'acord amb els estàndards i nivells de qualitat establerts per les organitzacions (Berrocal *et al.*, 2021).

Cadascuna de les competències té un valor específic, però totes són rellevants i contribueixen al desenvolupament personal, social i professional de les persones. Aquestes competències s'articulen en diferents contextos i àmbits de la vida, i els seus límits no sempre estan clarament definits, ja que determinats aspectes desenvolupats en un àmbit poden contribuir a l'acompliment en un altre. En aquest sentit, les competències no funcionen de manera aïllada, sinó interrelacionada i complementària.

En aquest marc, les competències integren capacitats especialment rellevants per desenvolupar-se en entorns diversos i en transformació, com ara el pensament crític, la resolució de problemes, el treball en equip, la comunicació i la negociació, la capacitat d'anàlisi, la creativitat o les competències interculturals (Consell de la Unió Europea, 2018, p. 7). Aquestes capacitats transversals faciliten l'adaptació a diferents situacions i afavoreixen la participació activa i efectiva a la societat.

En aquest sentit, el desenvolupament de marcs de competències transversals en l'àmbit del voluntariat contribueix a definir una referència comuna i un llenguatge compartit entre els diferents agents del sector. En aquesta línia, la PVE ha impulsat el disseny i la validació de marcs competencials específics per a l'acció voluntària, orientats a identificar, desenvolupar i reconèixer els aprenentatges que s'adquireixen a través de l'experiència solidària, fent un especial èmfasi en la possibilitat de transferir aquestes competències a altres àmbits personals, formatius i professionals.

Les competències transversals poden adquirir-se i desenvolupar-se en el context del voluntariat, tant a través de l'experiència directa (aprenentatge informal) com dels processos formatius oferts per les entitats (aprenentatge no formal). La interacció entre experiència i formació afavoreix el desenvolupament progressiu de capacitats i genera un procés continu d'aprenentatge. La guia competencial que es presenta aquí té com a finalitat facilitar aquest procés a les entitats i contribuir a l'enfortiment del voluntariat i al reconeixement dels aprenentatges derivats de la seva acció.

Al gràfic següent es representa el cercle de desenvolupament competencial, que s'hauria de mantenir al llarg de tota la trajectòria de la persona voluntària. En aquest cercle, la persona voluntària ocupa una posició central dins d'un procés dinàmic d'aprenentatge en què conflueixen tres elements fonamentals: l'experiència en l'acció solidària, la formació oferta per l'entitat i la relació amb les persones a qui acompanya.

Aquest dinamisme es pot entendre com un triangle de desenvolupament en què l'experiència pràctica i la formació es veuen contínuament enriquides per la trobada amb l'altre, és a dir, amb les persones en situació de malaltia avançada i les seves famílies. És en aquesta relació on l'acció voluntària adquireix sentit i on es generen experiències significatives que afavoreixen el creixement personal i el desenvolupament de competències.

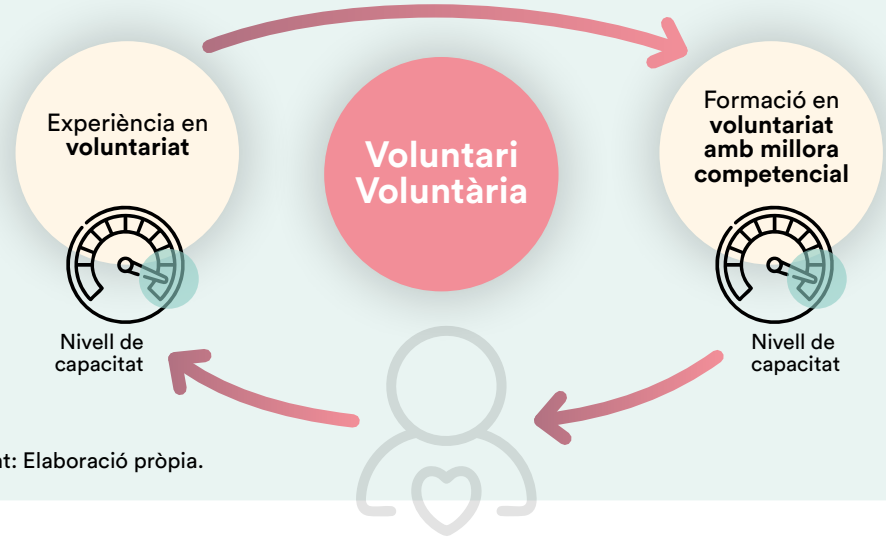
En aquest context, l'aprenentatge no es limita a la realització de tasques, sinó que es construeix a partir de la interacció i la resposta a les necessitats reals de les persones ateses. El procés competencial evoluciona per tant des d'una lògica centrada en l'ajuda cap a una pràctica basada en la presència, l'empatia i l'acompanyament, elements essencials del voluntariat en cures pal·liatives.

En els nivells més avançats de desenvolupament competencial, aquest acompanyament no es limita a la relació amb les persones en situació de malaltia avançada i les seves famílies, sinó que es projecta també cap a la resta de l'equip de voluntariat. Un aspecte especialment interessant és l'impuls d'iniciatives de mentoria entre persones voluntàries amb més experiència i d'altres que s'inicien en l'acció solidària. El voluntariat veterà, abans de caure en la rutina o el desgast, pot combinar progressivament la seva presència directa amb les persones ateses amb una dedicació creixent a l'acompanyament dels que comencen. D'aquesta manera, l'acompanyament es consolida com una competència transversal clau en el nivell avançat, que reforça la cohesió de l'equip i afavoreix la transmissió d'experiència, valors i bones pràctiques.

Perquè aquest procés sigui efectiu, cal realitzar un seguiment que permeti identificar necessitats de desenvolupament i acompanyar l'aprenentatge de manera continuada des de la pràctica i la formació.

Aquest enfocament afavoreix una gestió del voluntariat orientada a l'aprenentatge, la millora contínua i el reconeixement de competències, fet que reforça la qualitat de la intervenció i el valor del voluntariat en l'àmbit de les cures pal·liatives.

Gràfic I. Cercle de millora competencial



Font: Elaboració pròpia.

Cicle de gestió de les persones voluntàries

El cicle de gestió de persones voluntàries (CGPV) ofereix un marc en què l'aplicació pràctica de la guia es presenta com una clara oportunitat per aportar qualitat no només a la gestió, sinó també a la cura de les persones voluntàries i de les persones destinatàries de la seva acció.

Gràfic II. Cicle de gestió de les persones voluntàries



Font: *Manual del cicle de gestió de les persones voluntàries* (PVE, 2019, p. 13).

En cadascuna de les fases, es poden identificar diferents beneficis. A continuació, en detallarem alguns:

0. FASE PRÈVIA: DEFINICIÓ DEL PERFIL DE LES PERSONES VOLUNTÀRIES

El perfil de les persones voluntàries està directament relacionat amb els objectius de l'acció solidària, amb la finalitat. Es tracta de realitzar un exercici de reflexió que vinculi l'anàlisi de la realitat amb les necessitats pròpies de l'acompanyament. Implica definir objectius, responsabilitats, funcions, tasques, disponibilitat, temps i formació necessària, entre altres aspectes.

D'altra banda, identificar les competències que es desenvoluparan en aquesta activitat voluntària **enriqueix el perfil** i contribueix a una oferta de voluntariat més clara i atractiva, ja que permet compartir amb la persona interessada informació sobre les capacitats que podrà desenvolupar des de l'inici de la seva participació.

No es tracta únicament d'afegir un element motivacional vinculat al reconeixement, encara que pugui tenir valor, sinó d'oferir una informació completa i transparent sobre el perfil i el procés de desenvolupament que implica l'acció voluntària des del primer moment.

1. FASE DE CAPTACIÓ I SELECCIÓ

El voluntariat en cures pal·liatives constitueix una modalitat específica d'acció solidària que implica un alt nivell de compromís personal i un contacte directe amb situacions de vulnerabilitat. Es tracta d'una intervenció basada en valors clarament definits, fet que requereix un perfil concret i ben delimitat.

La captació s'ha de fer a través dels canals més adequats segons el perfil necessari i el projecte de voluntariat, com per exemple el programa per a l'Atenció integral a persones amb malalties avançades de la Fundació "la Caixa".

Així mateix, hi ha canals de captació, com ara les entitats socials, les universitats, els ajuntaments, les plataformes de publicació d'ofertes de voluntariat, etc. La clau és ajustar el canal de captació al perfil que es busca.

En aquesta etapa, comptar amb competències prèviament identificades i definides en termes de capacitat millora l'adequació del perfil de la persona al projecte i viceversa. Reforçarà la sostenibilitat de l'activitat i l'impacte en la persona i, per tant, el nivell d'acompliment serà molt superior.

2. FASE D'ACOLLIDA

Un cop la persona s'incorpora a l'entitat, s'inicia la fase d'acollida, que té una importància clau en **la continuïtat i la satisfacció** de les persones voluntàries, que actuaran com a "ambaixadores" de l'entitat. En aquesta fase és important que coneguin en profunditat l'entitat: la seva estructura, valors, missió, visió, activitats i línies d'acció, així com el responsable de voluntariat i l'equip amb el qual col·laboraran. És moment d'establir un compromís mutu, en virtut del qual la persona voluntària es compromet a realitzar el seu voluntariat en el marc identitari de l'organització i l'organització es compromet a acompanyar la persona voluntària en el seu desenvolupament competencial.

En aquesta etapa cal desenvolupar una formació bàsica en voluntariat i una altra d'específica per al tipus d'intervenció en el marc del voluntariat en cures pal·liatives. Aquestes accions formatives poden alinear-se amb els resultats d'aprenentatge definits a la guia i permeten identificar el punt de partida de cada persona en relació amb el seu nivell de desenvolupament competencial.

A més, la persona voluntària **coneixerà des del primer moment** el que aprendrà en el marc del seu voluntariat, les **competències que desenvoluparà** i el que necessitarà si en el futur volgués **validar** tots aquests aprenentatges.

3. FASE D'ACOMPANYAMENT I SEGUIMENT

Aquesta etapa té com a finalitat afavorir la plena integració de la persona voluntària a la seva activitat específica, l'equip de treball i l'entitat. Ajuda a consolidar el sentiment de pertinença i a assegurar un acompanyament continuat en la seva trajectòria. Durant aquesta fase és fonamental valorar l'acompliment de la persona voluntària, escoltar les seves necessitats i inquietuds, oferir feedback sobre els seus progressos, acompanyar-la en els seus processos personals i realitzar avaluacions intermèdies tant de la satisfacció com del desenvolupament competencial. Així mateix, cal generar oportunitats de formació i millora contínua que permetin enfortir la qualitat de la intervenció. Segons la PVE (2019, p. 27), "l'acompanyament és un procés continu que ens ajuda a millorar la qualitat de l'acció voluntària, detectar necessitats i implicar, comprometre i motivar les persones voluntàries".

Comptar amb competències clarament definides i amb nivells de desenvolupament establerts ajuda a **valorar els aprenentatges adquirits, reajustar tasques i funcions, redirigir i oferir formacions amb resultats d'aprenentatges específics per incrementar el nivell de desenvolupament competencial**. D'aquesta manera, s'ofereixen eines a les persones voluntàries perquè millorin el que "saben, entenen i són capaces de fer" en la seva acció voluntària. Es genera un cercle virtuós en què l'experiència i la formació es retroalimenten positivament.

4. FASE DE TANCAMENT DE L'ACTIVITAT VOLUNTÀRIA

El tancament de l'activitat voluntària suposa la fi del compromís de la persona amb l'entitat i la conclusió formal de la seva participació en el projecte. Forma part natural del cicle del voluntariat i no s'ha d'entendre com un fet negatiu, sinó com una etapa més del procés.

En aquesta fase, a més de preveure la substitució de la persona voluntària que deixa la seva activitat, cal fer un tancament adequat. Això passa per comunicar la baixa de l'entitat a totes les parts implicades en l'activitat de la persona voluntària, és a dir, a les persones en situació de malaltia avançada, els seus familiars i l'equip. A més, és molt important habilitar un espai de reunió i comiat.

També és interessant generar un espai d'avaluació mútua. Per a l'entitat, suposa una oportunitat per recollir aprenentatges i identificar possibles millores en la gestió del voluntariat. Per a la persona voluntària, aquest espai ha de constituir un entorn segur per poder expressar les seves vivències, aprenentatges i valoracions sobre la seva trajectòria. La seva contribució haurà estat significativa tant per a les persones en situació de malaltia avançada com per als familiars, l'equip i la missió de l'entitat, per la qual cosa mereix tenir un espai de comunicació, reconeixement i agraïment.

En aquest context, el tancament pot incloure també la revisió del desenvolupament competencial assolit i la possibilitat de participar en un procés de validació de les competències adquirides durant la seva experiència. Si escau, l'entitat pot emetre la **certificació** corresponent per tal de reconèixer formalment les capacitats desenvolupades. Aquest **reconeixement** no només posa en valor l'aportació realitzada, sinó que pot enriquir el perfil personal i professional de la persona voluntària.

5. FASE DE VINCULACIÓ

La fase de vinculació constitueix l'última etapa del cicle de gestió i implica "gestionar adequadament les relacions posteriors amb les persones voluntàries" (PVE, 2019, p. 44). Suposa, per tant, mantenir un vincle actiu amb la persona voluntària després de la finalització formal de l'activitat i reconèixer la contribució realitzada.

Aquesta etapa permet a l'entitat mantenir el contacte, enfortir la relació institucional i generar noves oportunitats de participació o col·laboració futura. Més enllà de les comunicacions i invitacions puntuals, oferir la possibilitat de **validar** els aprenentatges adquirits durant l'experiència voluntària pot convertir-se en un element significatiu de continuïtat, que reforci el reconeixement i faciliti una possible reconnexió amb l'entitat.

Així mateix, la PVE ha desenvolupat, en col·laboració amb l'ICONG (Institut per a la Qualitat de les ONG), una eina d'autodiagnosi[3] perquè cada entitat pugui valorar el grau de compliment en termes de qualitat del cicle de gestió de persones voluntàries i elaborar un pla de millora. Es recomana fer-la servir per facilitar la reflexió interna i el camí cap a una gestió de qualitat que posi el voluntariat en primer pla.

3. L'eina digital està disponible a Voluncloud: https://voluncloud.org/voluncloud/entidades.php.

Voluntariat en cures pal·liatives

La definició de les cures pal·liatives ha evolucionat amb el temps, tot i que manté com a eix central la millora de la qualitat de vida i l'alleujament del patiment. En aquest sentit, l'Organització Mundial de la Salut assenyala que "les cures pal·liatives ofereixen un enfocament que millora la qualitat de vida dels pacients (adults i nens) i les persones properes quan afronten els problemes inherents a una malaltia potencialment mortal. Prevenen i alleugen el patiment a través de la identificació precoç, l'avaluació i el tractament correctes del dolor i altres problemes, tant si són d'ordre físic com psicosocial o espiritual" (OMS, 2023). En la mateixa línia, la *Guia de voluntariat en cures pal·liatives* de la Fundació "la Caixa" destaca que aquestes cures busquen alleujar el patiment i millorar, en la mesura que sigui possible, la qualitat de vida de les persones malaltes i les seves famílies, tot oferint respostes a les seves necessitats físiques, emocionals, socials i espirituals (Aranguren et al., 2012).

Les respostes al patiment reclamen, per tant, un enfocament que transcendeix l'àmbit estrictament clínic i que se sustenta en el treball en equip per atendre necessitats pràctiques i oferir suport emocional i psicològic durant el procés de malaltia i el dol. Aquest sistema de suport té com a finalitat ajudar les persones a viure de la manera més activa possible fins al final de la vida (OMS, 2020).

Des d'aquesta perspectiva, **les cures pal·liatives estan reconegudes com un element més del dret humà a la salut i s'han d'oferir com a serveis integrals, centrats en la persona i orientats a les seves necessitats i preferències**. Es calcula que cada any al voltant de 40 milions de persones arreu del món necessiten cures pal·liatives, però només el 14% hi té accés (OMS, 2020).

En aquest context, el voluntariat en cures pal·liatives, orientat a l'acompanyament de persones amb malaltia avançada i de les seves famílies, ha anat adquirint un reconeixement cada cop més important com a resposta a la necessitat de reforçar aquest enfocament integral de l'atenció.

És important aprofundir en les circumstàncies en què es desenvolupa l'acció voluntària en cures pal·liatives, ja que l'aprenentatge no només és un procés inherent a la persona, sinó que està estretament vinculat al context en què es produeix. En aquest punt, la *Guia de voluntariat en cures pal·liatives* (Aranguren *et al*., 2012) ofereix una **anàlisi especialment rellevant sobre la complexitat d'aquest tipus de voluntariat**, ja que ho desglossa d'una forma delicada i impactant per presentar-ne les diferents dimensions. "La persona malalta que es troba a la fase final de la seva vida en una unitat de cures pal·liatives s'enfronta, sens dubte, a la situació límit més important, definitiva i irrevocable de la seva existència" (p. 26) i la persona voluntària s'aferra a aquest "ésser" en aquesta fase de la seva vida.

Aquesta experiència confronta també la persona voluntària "amb una situació límit pròpia" (p. 26) en què pot trontollar, totalment o parcial, el sistema de creences i seguretats pel qual es regeix la seva vida quotidiana. Es troba davant d'una persona vulnerable i experimenta

molt de prop aquesta fragilitat. En definitiva, "el voluntariat que s'enfronta a la condició de vulnerabilitat dels éssers humans intentarà establir pautes d'acceptació, interiorització i acompanyament d'aquests processos, tant entre les persones amb malaltia avançada com entre els seus familiars. El voluntariat ha de contribuir a la **humanització del món de la salut en moments en què s'ha de dignificar el final de la vida** en termes biogràfics i no només biològics" (p. 27). És un voluntariat basat en valors i que transforma les persones i la societat mateixa.

En aquest marc, la formació contínua de les persones voluntàries és fonamental. Gómez-Batiste i Connor (2017, p. 15) assenyalen que "la formació ha de centrar-se no només en les competències tècniques, sinó també en el desenvolupament d'habilitats emocionals i de comunicació, que són essencials per a la interacció amb els pacients i les seves famílies" (p. 15). Aquest enfocament integral, mantingut al llarg de tota la seva activitat de voluntariat, permet a les persones voluntàries enfrontar-se als desafiaments emocionals i psicològics associats a la cura de persones al final de la vida.

L'autocura i la gestió del dol són alguns altres dels desafiaments associats a aquest tipus de voluntariat. Les persones voluntàries s'enfronten a situacions emocionalment complexes i intenses i és fonamental que rebin formació sobre com gestionar l'estrès i l'ansietat, i sobre com tenir cura de la seva pròpia salut mental. Hi ha autors, com Peters et al. (2013), que consideren l'autocura com una capacitat que cal desenvolupar i promoure des de l'inici de l'activitat voluntària i a través de les formacions.

A més, el voluntariat en cures pal·liatives afavoreix processos de reflexió personal. **L'experiència d'acompanyament incorpora una dimensió espiritual vinculada al sentit, els valors i la presència** que reforça la capacitat per sostenir el patiment i respectar la singularitat de l'altre des d'una actitud serena i conscient.

En síntesi, el context d'aprenentatge en què es desenvolupa el voluntariat de cures pal·liatives implica una experiència que interpel·la a la persona voluntària no només pel que fa a la seva acció solidària, sinó també quant a la seva pròpia finitud existencial. Aquesta experiència genera un impacte transformador que té efectes en el propi voluntariat, en les persones amb malaltia avançada i les seves famílies, els equips professionals i el conjunt de la xarxa de suport.

Aquestes circumstàncies exigeixen un compromís clar, valors sòlids, una formació integral, seguiment i acompanyament al llarg de tota l'experiència voluntària, així com una gestió del voluntariat que incorpori processos de validació i reconeixement amb alts estàndards de qualitat. Tot això contribueix a un voluntariat preparat, competent i amb capacitat transformadora.

En aquest context, i amb l'objectiu de donar resposta a l'especificitat i la complexitat del voluntariat en cures pal·liatives, el programa per a l'Atenció integral a persones amb malalties avançades de la Fundació "la Caixa", en col·laboració amb la Plataforma del Voluntariat d'Espanya (PVE), ha treballat en la identificació i definició de les competències transversals que caracteritzen i reforcen l'acció de les persones voluntàries que acompanyen en aquest àmbit. Aquest treball conjunt permet delimitar un marc competencial propi, alineat amb l'experiència del sector i orientat al desenvolupament, validació i reconeixement dels aprenentatges que emergeixen de la pràctica voluntària en cures pal·liatives.

Guia de competències transversals del voluntariat en cures pal·liatives (VOLPAL)

Les competències transversals que es constitueixen representen el "cor" del voluntariat en cures pal·liatives. Aquest marc ofereix un llenguatge comú que determina i descriu capacitats que es consideren **essencials** per al desenvolupament d'aquest tipus d'activitat voluntària de forma **competent**.[4] Cadascuna és important i té associats coneixements, habilitats i actituds que, combinats, contribueixen a un bon nivell d'acompliment. Per tant, es recomana a les entitats que les incorporin als itineraris formatius i les validin al final de l'acció voluntària.

Aquestes competències es van identificar, seleccionar i definir gràcies a la construcció col·lectiva de totes les parts involucrades de manera directa o indirecta en aquest tipus de voluntariat (vegeu "Annex I. Procés de consulta oberta i validació de la Guia VOLPAL"). La seva acceptació, superior al 95%, converteix aquesta guia en un instrument representatiu del sector i una eina clau perquè les entitats puguin gestionar adequadament el cicle de gestió de persones voluntàries.[5]

La guia inclou 5 competències transversals del voluntariat en cures pal·liatives:

1
Respectar els valors (100% d'acceptació).



2
Estar compromès o compromesa (99% d'acceptació).



3
Adaptar-se al canvi (99% d'acceptació).



4
Tenir consideració a altres persones (98% d'acceptació).



5
Donar suport al company o companya (96% d'acceptació).

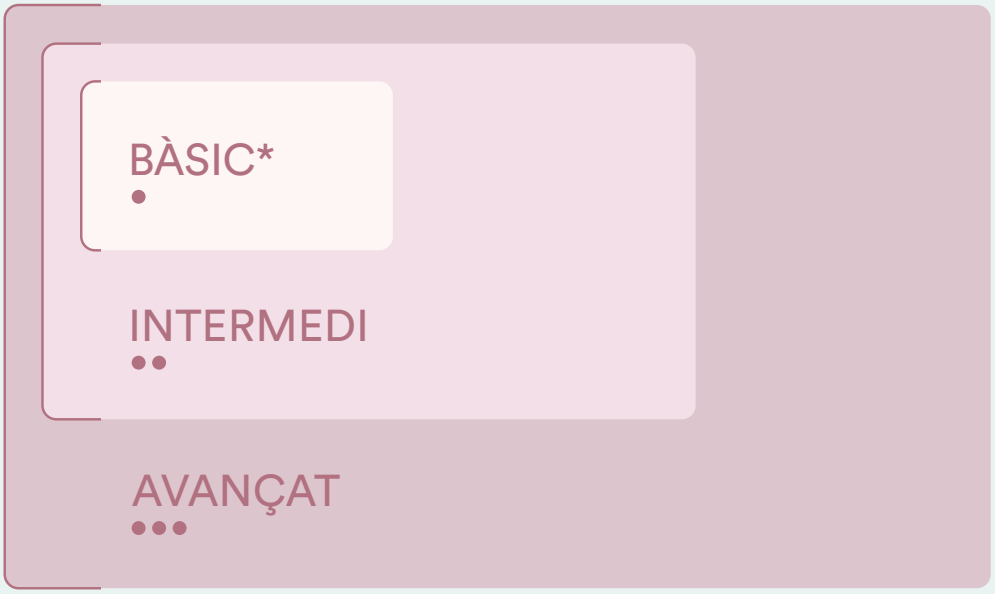


4. "Reconegut apte per a una professió, un ofici, entès en una matèria, etc." (*DIEC*). Quan parlem de *competent* fem referència al fet que la persona desenvolupa la seva tasca de forma eficaç, professional, que està qualificada i que és idònia per realitzar una funció determinada.

5. La PVE promou un cicle de gestió de 5 fases més una fase prèvia de definició de perfil: 1. Captació i selecció. 2. Acollida. 3. Acompanyament i seguiment. 4. Tancament d'activitat voluntària. 5. Vinculació. L'enfocament de validació de competències ha de ser transversal a la gestió i centrat en les expectatives i les necessitats de la persona voluntària. Més informació: PVE, 2019.

Les definicions i els seus nivells de desenvolupament competencial s'han elaborat seguint estàndards de resultats de l'aprenentatge.[6] Cada competència inclou 3 nivells, des d'un nivell bàsic, que defineix capacitats que estan en desenvolupament, passant per un nivell intermedi que ja incorpora nivells d'idoneïtat de la tasca, fins a arribar al nivell més alt, l'avançat. Aquests nivells permeten orientar l'avaluació del grau de desenvolupament competencial.

Gràfic III. Nivells de desenvolupament competencial



* Nivell no certificable
Font: Elaboració pròpia basada en els nivells d'avaluació de competències de la PVE.

Les competències transversals que es presenten a continuació són aplicables, en l'àmbit del voluntariat en salut,[7] al **voluntariat en cures pal·liatives**. Aquestes capacitats es van identificar i desenvolupar partint del context, l'experiència i els aprenentatges de totes les parts involucrades, incloses persones voluntàries, responsables de voluntariat en entitats i professionals de la salut, entre d'altres, que han participat en l'elaboració d'aquesta guia competencial.

6. Es tradueix en allò que la persona sap, comprèn i és capaç de fer. Els verbs utilitzats estan vinculats als nivells de la taxonomia de Bloom.

7. Segons la Llei 45/2015 de Voluntariat, l'àmbit d'actuació es defineix com a *sociosanitari*.

1. Respectar els valors

DEFINICIÓ:

Capacitat per actuar amb consideració envers les creences, costums i valors de les persones en situació de malaltia avançada i les seves famílies, sense jutjar, mostrant sensibilitat emocional, cultural i espiritual, assumint els codis ètics de l'organització i garantint des del primer moment la dignitat i la privacitat de les persones acompanyades.

A continuació es poden observar els criteris de realització o aplicació de la competència en termes de coneixements, habilitats i actituds segons el nivell de desenvolupament competencial:

	Coneixements:	Habilitats:	Actituds:
BÀSIC	Coneix i entén la importància de respectar les creences, costums i valors de les persones en situació de malaltia avançada i les seves famílies, i els codis ètics de l'organització.	Entén les instruccions i aplica de manera regular les consideracions envers els valors i les creences de les persones en situació de malaltia avançada, des del compromís amb els codis ètics i amb supervisió i acompanyament ocasionals.	Mostra una actitud oberta i receptiva envers el respecte pels valors, amb més sensibilitat emocional, espiritual i cultural, encara que pot necessitar suport davant de conflictes personals o motivació per mantenir la coherència.
INTERMEDI	Contextualitza la importància de les creences, costums i valors de les persones en situació de malaltia avançada i les seves famílies, els codis ètics de l'organització i els models d'acompanyament adequats.	Actua de manera autònoma i efectiva amb consideració envers els valors i les creences de les persones en situació de malaltia avançada, compleix els codis ètics i selecciona el model d'acompanyament més adequat segons les necessitats detectades.	Manté una actitud fiable i proactiva en el respecte pels valors i mostra sensibilitat cultural, espiritual i emocional, a més d'actuar d'acord amb els codis ètics de l'organització.
AVANÇAT	Integra de manera apropiada la rellevància de les diferents creences, costums i valors de les persones en situació de malaltia avançada i les seves famílies, contrasta els codis ètics de l'organització i el seu impacte en l'atenció, i promou un ambient propici per a l'aprenentatge col·lectiu.	Desenvolupa i aplica noves estratègies per millorar la consideració i el respecte cap als valors i les creences, influeix positivament en les pràctiques organitzatives i ofereix mentoria a altres persones per al compliment dels codis ètics.	Promou una actitud de respecte i sensibilitat cultural, espiritual i emocional, impulsa una cultura ètica i acompanya a altres persones en la importància d'aquests valors.

Els elements competencials següents enriqueixen el desenvolupament de les capacitats de les persones voluntàries. Segons el nivell buscat i les circumstàncies de l'acció solidària, s'ha de tenir en compte la totalitat o la majoria dels coneixements, habilitats i actituds. Cal considerar que la **combinació** d'elements conforma el que la persona "sap, comprèn i és capaç de fer", i cal evitar una lectura lineal:

CONEIXEMENTS:

- Coneixement profund sobre la importància que tenen per a la persona amb malaltia avançada i la seva família les creences, els costums, els valors, l'espiritualitat, la història de vida, etc.
- Comprensió de la missió, visió, valors i principis del voluntariat
- Distinció entre valors instrumentals i fonamentals de l'entitat
- Codi ètic
- Coneixement profund del projecte de voluntariat en què participa la persona
- Autoconeixement
- Models d'acompanyament en cures pal·liatives
- Ètica de la cura
- Garantia de dignitat i privacitat*

HABILITATS:

- Tolerar
- Adaptar(-se)
- Comprendre
- Empatitzar
- Escoltar activament
- Comunicar de manera efectiva
- Equilibrar l'acompanyament
- Gestionar la diversitat
- Gestionar el conflicte de valors
- Reflexionar
- Autocontrolar-se i autoregular-se
- Resoldre problemes
- Humanitzar
- Flexibilitzar(-se)

ACTITUDS:

- Respecte
- Obertura mental i al canvi
- Responsabilitat
- Receptivitat
- Humilitat
- Acceptació
- Honestedat
- Compassió
- Hospitalitat
- Paciència
- Solidaritat
- No jutjar
- Amabilitat

** La garantia de dignitat i privacitat és un coneixement i alhora una habilitat que cal entendre des de la fase d'acollida. La persona voluntària ha de demostrar que domina aquest principi abans d'iniciar la seva acció solidària.*

2. Estar compromès o compromesa

DEFINICIÓ:

Capacitat per mantenir una dedicació profunda i sostinguda la missió del voluntariat participant activament de totes les activitats de formació, perseverant davant de les dificultats i demostrant un interès genuí per millorar la qualitat de vida de les persones en situació de malaltia avançada i les seves famílies.

A continuació es poden observar els criteris de realització o aplicació de la competència en termes de coneixements, habilitats i actituds segons el nivell de desenvolupament competencial:

BÀSIC	**Coneixements:** Comprèn els objectius i la missió del voluntariat, les seves responsabilitats i la importància de la formació i la dedicació sostinguda per al benestar de les persones en situació de malaltia avançada.	**Habilitats:** Participa amb regularitat en activitats de formació i intervenció, comença a perseverar davant de les dificultats amb orientació i suport, i mostra una millora en la constància del seu compromís i en el desenvolupament de les seves tasques.	**Actituds:** Mostra una actitud inicial coherent envers el compromís, amb disposició per superar dificultats, encara que es pot desanimar i necessitar motivació externa en moments crítics.
INTERMEDI	**Coneixements:** Aplica un coneixement adequat de la missió del voluntariat i els beneficis d'una dedicació profunda i sostinguda a l'hora de complir les seves responsabilitats.	**Habilitats:** S'implica de manera activa i constant en totes les activitats formatives i d'intervenció, demostra perseverança davant de les dificultats i pren la iniciativa per millorar les seves accions i la qualitat de vida de les persones en situació de malaltia avançada.	**Actituds:** Actua amb una actitud fiable i proactiva, manté una dedicació constant i genuïna, fins i tot davant dels obstacles, i pren la iniciativa per superar reptes.
AVANÇAT	**Coneixements:** Integra la missió i els objectius del voluntariat, i avalua la relació que té una dedicació profunda, responsable i sostinguda amb l'impacte positiu en el benestar de totes les persones.	**Habilitats:** Dissenya i ajusta estratègies per fomentar la participació activa i la perseverança, influeix positivament en les pràctiques de l'organització i ofereix mentoria a altres persones pel que fa a la dedicació.	**Actituds:** Promou pràctiques de compromís i dedicació, impulsa una cultura de perseverança i millora contínua, i ofereix mentoria a altres persones en la importància i l'impacte d'una dedicació sostinguda.

Els elements competencials següents enriqueixen el desenvolupament de les capacitats de les persones voluntàries. Segons el nivell buscat i les circumstàncies de l'acció solidària, s'ha de tenir en compte la totalitat o la majoria dels coneixements, habilitats i actituds. Cal considerar que la **combinació** d'elements conforma el que la persona "sap, comprèn i és capaç de fer", i cal evitar una lectura lineal:

CONEIXEMENTS:

- Coneixement profund del projecte de voluntariat en què participa la persona
- Coneixement de l'acord assumit
- Comprensió de la missió, visió i valors del voluntariat
- Comprensió del paper, tasques i funcions de la persona voluntària
- Autoconeixement: aportacions, limitacions i necessitats de formació
- Autocura
- Enfocament integral d'atenció a persones amb malalties avançades i les seves famílies
- Importància i impacte de les xarxes de suport
- Codi ètic

HABILITATS:

- Saber estar
- Aprendre a aprendre
- Ser conseqüent. Tenir integritat
- Comunicar de manera efectiva
- Empatitzar
- Flexibilitzar(-se)
- Gestionar el temps
- Participar, implicar(-se)
- Facilitar
- Tolerar la frustració
- Tenir iniciativa

ACTITUDS:

- Convicció, determinació
- Responsabilitat
- Dedicació
- Constància, perseverança
- Sentiment de pertinença
- Confiança, fiabilitat
- Honestedat
- Obertura
- Positivitat
- Serenitat
- Disposició
- Interès
- Proactivitat

3. Adaptar-se al canvi

DEFINICIÓ:

Capacitat per ajustar amb agilitat les accions i pensaments propis als canvis en les necessitats de la persona en situació de malaltia avançada i a les circumstàncies de l'entorn, mantenint sempre una actitud oberta cap a l'aprenentatge de noves habilitats i l'adopció de diferents enfocaments quan sigui necessari.

A continuació es poden observar els criteris de realització o aplicació de la competència en termes de coneixements, habilitats i actituds segons el nivell de desenvolupament competencial:

	Coneixements:	Habilitats:	Actituds:
BÀSIC	Entén els conceptes bàsics de les cures pal·liatives i les variacions comunes en les necessitats de les persones en situació de malaltia avançada, i reconeix la importància d'adaptar-se a aquests canvis.	Aplica tècniques apreses per ajustar les seves accions i mostra una certa iniciativa per afrontar els canvis en les necessitats de les persones en situació de malaltia avançada amb orientació de supervisors.	Mostra una actitud de disposició i obertura cap a l'aprenentatge continu i, encara que senti inseguretat, comença a afrontar amb més comoditat la necessitat d'adaptar-se a noves situacions.
INTERMEDI	Vincula adequadament les fluctuacions en les necessitats de les persones en situació de malaltia avançada i els enfocaments adaptatius necessaris en diferents circumstàncies.	Ajusta de manera efectiva i autònoma les seves accions i pensaments en resposta als canvis en les necessitats de les persones en situació de malaltia avançada i utilitza habilitats i tècniques adequades.	Assumeix amb confiança l'adaptació als canvis mantenint sempre una actitud positiva i oberta envers l'aprenentatge i la millora contínua.
AVANÇAT	Analitza les dinàmiques de canvi en les necessitats de les persones en situació de malaltia avançada i fins i tot avalua i anticipa els casos complexos.	Adapta les seves accions amb precisió i anticipació, implementa solucions innovadores,guia i forma a altres persones voluntàries en l'adaptació als canvis i influeix en la millora de les pràctiques de l'organització.	Demostra una actitud de lideratge i mentoria, i fomenta una cultura d'adaptació i resiliència en tot l'equip amb un plantejament constant de millora contínua.

Els elements competencials següents enriqueixen el desenvolupament de les capacitats de les persones voluntàries. Segons el nivell buscat i les circumstàncies de l'acció solidària, s'ha de tenir en compte la totalitat o la majoria dels coneixements, habilitats i actituds. Cal considerar que la **combinació** d'elements conforma el que la persona "sap, comprèn i és capaç de fer", i cal evitar una lectura lineal:

CONEIXEMENTS:

- Cures pal·liatives: conceptes bàsics
- Variacions de les necessitats en aquesta fase
- Enfocaments adaptatius
- Estratègies d'acompanyament
- Etapes del dol
- Funcions i límits de l'acció voluntària
- Intel·ligència emocional
- Estratègies d'autoconeixement
- Conceptes bàsics de planificació i gestió del temps
- Tipus de conflictes

HABILITATS:

- Flexibilitzar(-se)
- Empatitzar
- Escoltar activament
- Ser assertiu/va o comunicar de forma efectiva
- Autoregular(-se)
- Tolerar
- Ser resilient
- Saber estar
- Gestionar el temps
- Gestionar l'estrès
- Gestionar conflictes
- Compartir amb altres

ACTITUDS:

- Prudència
- Serenitat
- Acceptació
- Humilitat
- Calidesa
- Respecte
- Obertura a l'aprenentatge
- Equanimitat[8]
- Constància
- Confiança
- Proactivitat

8. "Que és sempre d'ànim serè i just en tots els casos i envers tothom" (*DIEC*).

4. Tenir consideració a altres persones

DEFINICIÓ:

Capacitat per mostrar empatia, amabilitat i respecte en totes les interaccions amb persones en situació de malaltia avançada, familiars i membres de l'equip, escoltant activament, entenent i responent de manera adequada a les necessitats i emocions dels altres per oferir un acompanyament emocional genuí i efectiu.

A continuació es poden observar els criteris de realització o aplicació de la competència en termes de coneixements, habilitats i actituds segons el nivell de desenvolupament competencial:

	Coneixements:	Habilitats:	Actituds:
BÀSIC	Entén la importància de la relació i de l'empatia, l'amabilitat i el respecte en les interaccions, i els principis de l'escolta activa.	Aplica regularment tècniques bàsiques d'escolta activa i mostra empatia i respecte de manera coherent, tot i que encara necessita orientació per respondre de manera adequada a situacions emocionals complexes.	Expressa una disposició sostinguda cap a la consideració envers les altres persones, amb capacitat per escoltar activament i respondre amb amabilitat, encara que pot necessitar motivació i suport per mantenir una posició positiva i equilibrada.
INTERMEDI	Sistematitza el coneixement sobre la importància de la cura de l'altre amb empatia, amabilitat i respecte, i sobre les tècniques avançades de comunicació i escolta activa.	Actua de manera autònoma i efectiva, practica l'empatia i el respecte en totes les interaccions, escolta activament i respon de manera adequada a les necessitats emocionals d'altres persones sense necessitat de supervisió constant.	Manté una actitud fiable i proactiva en la consideració envers les altres persones, mostra una empatia i una amabilitat constants, i respon amb sensibilitat i equilibri a les necessitats emocionals.
AVANÇAT	Combina els conceptes i les pràctiques de l'empatia, la comunicació, l'amabilitat i el respecte, i valora l'impacte positiu que tenen aquests elements en el benestar emocional de totes les persones.	Desenvolupa noves estratègies per millorar l'empatia, la comunicació i l'escolta activa, influeix positivament en les pràctiques organitzatives i comparteix la seva experiència per millorar les habilitats de consideració envers els altres.	Promou una actitud d'empatia, amabilitat i respecte, propicia una cultura de suport emocional genuí i continuat, i ajuda a altres persones a entendre i aplicar aquestes capacitats.

Els elements competencials següents enriqueixen el desenvolupament de les capacitats de les persones voluntàries. Segons el nivell buscat i les circumstàncies de l'acció solidària, s'ha de tenir en compte la totalitat o la majoria dels coneixements, habilitats i actituds. Cal considerar que la **combinació** d'elements conforma el que la persona "sap, comprèn i és capaç de fer", i cal evitar una lectura lineal:

CONEIXEMENTS:

- Cures pal·liatives: conceptes bàsics
- Criteris bàsics de l'atenció integral centrada en les persones
- Tipus de vincle i acompanyament
- Transferència i contratransferència en els vincles
- Xarxes de suport i el seu impacte en la qualitat de vida de les persones
- Comprensió profunda de la realitat de la persona amb malaltia avançada, la seva família, el context, la seva cultura i les seves necessitats
- Autoconeixement
- Intel·ligència emocional
- Dinàmiques de grup
- Humanisme
- Tècniques de comunicació i escolta activa
- Dimensió ètica i valors

HABILITATS:

- Empatitzar
- Escoltar activament
- Ser assertiu/va o comunicar de forma efectiva
- Treballar en equip, ser company o companya
- Gestionar la diversitat
- Tolerar
- Tenir cura i ser cuidat/da
- Saber estar
- Gestionar les emocions
- Flexibilitzar(-se)
- Ser amable
- Observar i analitzar

ACTITUDS:

- Respecte
- Comprensió
- Acceptació de l'altra persona
- Reconeixement
- Confiança i fiabilitat
- Sentit de comunitat
- Interès
- Paciència
- Discreció
- Positivitat
- Motivació
- Disposició
- Obertura
- Seguretat

5. Donar suport al company o companya



DEFINICIÓ:

Capacitat per treballar de manera efectiva i cooperativa dins l'equip de persones voluntàries i amb professionals de la salut sanitaris i socials, compartint dubtes, emocions i experiències, i oferint suport quan sigui necessari per assegurar el funcionament cohesiu i eficient de l'equip. Aquesta competència incorpora el valor d'integrar persones voluntàries i professionals en una mateixa dinàmica col·laborativa, fet que genera una xarxa de cures articulada i coherent. Implica aprendre a treballar en xarxa des del nucli inicial format per l'equip de professionals i voluntariat a la unitat de cures pal·liatives, i enforteix la cooperació, la confiança mútua i la qualitat de la intervenció.

A continuació es poden observar els criteris de realització o aplicació de la competència en termes de coneixements, habilitats i actituds segons el nivell de desenvolupament competencial:

	Coneixements:	Habilitats:	Actituds:
BÀSIC	Entén els conceptes i principis del treball cooperatiu i reconeix la importància del suport mutu i de compartir dubtes i experiències amb l'equip.	Segueix instruccions i ofereix suport a companys i companyes amb un cert grau d'autonomia, però encara necessita orientació per assegurar-se que la seva ajuda és efectiva i apropiada.	Mostra una actitud oberta cap a la col·laboració i comença a afrontar amb més comoditat la tasca d'oferir suport, encara que pot necessitar motivació per mantenir una actitud proactiva a l'hora d'ajudar.
INTERMEDI	Incorpora un coneixement validat de les dinàmiques de treball en equip i de la importància d'una comunicació oberta i del suport mutu.	Actua de manera efectiva i autònoma dins de l'equip, ofereix suport proactiu a companys i companyes, demana ajuda i comparteix els seus dubtes i progressos amb l'equip, a més de garantir un flux de comunicació constant i útil.	Demostra una actitud fiable i proactiva en la col·laboració, manté una disposició constant per ajudar a altres persones i garanteix el bon funcionament de l'equip.
AVANÇAT	Avalua les dinàmiques i les pràctiques recomanades del treball en equip i argumenta l'impacte del suport mutu en l'eficiència i la cohesió de l'equip.	Desenvolupa i implementa noves estratègies per millorar el suport entre companys i companyes, influeix de manera positiva en les pràctiques de l'equip i forma a altres persones en habilitats de col·laboració efectiva que inclouen demanar ajuda i compartir l'evolució amb l'equip.	Influeix positivament amb una actitud de cooperació i suport, impulsa una cultura de col·laboració i mentoria en tot l'equip i promou la millora contínua de les pràctiques de suport.

Els elements competencials següents enriqueixen el desenvolupament de les capacitats de les persones voluntàries. Segons el nivell buscat i les circumstàncies de l'acció solidària, s'ha de tenir en compte la totalitat o la majoria dels coneixements, habilitats i actituds. Cal considerar que la **combinació** d'elements conforma el que la persona "sap, comprèn i és capaç de fer", i cal evitar una lectura lineal:

CONEIXEMENTS:

- Conceptes clau del treball col·laboratiu i en equip
- Dimensions i dinàmiques del treball en equip: multidisciplinari i multidimensional
- Axiomes de la comunicació
- Coneixements de les persones integrants de l'equip, incloent-hi rols, funcions i tasques
- Coneixements bàsics sobre el funcionament de l'hospital i del servei de cures pal·liatives en concret
- Profund coneixement de l'enfocament del programa del qual forma part la persona voluntària
- Transferència i contratransferència en els vincles

HABILITATS:

- Escoltar activament
- Comunicar de manera efectiva
- Empatitzar
- Establir vincles saludables
- Gestionar el canvi
- Gestionar el conflicte
- Resoldre problemes
- Col·laborar i cooperar
- Autoregular-se i autocontrolar-se
- Observar i analitzar críticament

ACTITUDS:

- Disposició i disponibilitat
- Solidaritat, altruisme i generositat
- Acceptació
- Sentit de pertinença a una comunitat
- Respecte
- Proactivitat
- Motivació
- Confiança
- Constància
- Paciència
- Dedicació

En coherència amb aquest marc competencial, s'ha dissenyat una formació específica vinculada a la Guia VOLPAL que dona resposta als continguts associats a cadascuna de les cinc competències transversals definides. Cada competència s'estructura en cinc mòduls formatius que combinen continguts teòrics i pràctics, orientats a facilitar la comprensió, el desenvolupament i l'aplicació de les capacitats en el context real del voluntariat en cures pal·liatives. Aquesta proposta formativa va adreçada a les persones voluntàries que vulguin aprofundir en el seu aprenentatge, millorar el seu nivell d'acompliment o avançar en el procés de validació i certificació de les seves competències.

Validació de competències VOLPAL

En el desenvolupament d'aquesta guia hi ha tres conceptes especialment importants que convé diferenciar amb claredat: **validació, certificació i reconeixement**.[9]

La **validació** és un procés de 4 fases, que s'abordaran més endavant, mitjançant el qual s'identifiquen, analitzen i avaluen les competències que una persona ha adquirit a través de l'experiència. Aquest procés permet comprovar el nivell real de desenvolupament de les competències.

La **certificació** és el resultat formal de la validació. Implica l'emissió d'un document (com un certificat, diploma o acreditació) que acredita oficialment que la persona ha assolit determinats resultats d'aprenentatge o nivells competencials. No obstant això, la certificació s'ha d'entendre com a part d'un recorregut obert i evolutiu que acompanya el creixement de la persona voluntària i no com un punt final tancat o definitiu.

El **reconeixement** fa referència al valor que altres agents atorguen a aquesta certificació o a les competències acreditades i pot adoptar diferents formes. D'una banda, pot ser formal, quan institucions o organitzacions tenen en compte la certificació per a processos acadèmics o professionals, com el reconeixement de crèdits, la valoració en processos de selecció o l'acreditació d'experiència. De l'altra, pot ser social o institucional, quan es visibilitza i posa en valor públicament la contribució i l'aprenentatge de les persones voluntàries, per exemple mitjançant actes de reconeixement de la tasca solidària o cerimònies de lliurament de certificats.

Els nivells de desenvolupament competencial que es presenten a la guia, així com els processos associats a la validació, s'alineen amb el sistema de certificació Vol+[10], impulsat per la Plataforma de Voluntariat d'Espanya, que permet a les persones voluntàries validar les competències adquirides a través de la seva experiència de voluntariat. Així mateix, les entitats poden obtenir el segell de qualitat CERTIFICA+, també desenvolupat per la PVE, per a les accions formatives de voluntariat orientades al desenvolupament competencial. Les dues eines han estat desenvolupades per la PVE.

9. Per obtenir més informació, es pot consultar el glossari de terminologia desenvolupat pel CEDEFOP, 2022: https://www.cedefop.europa.eu/en/tools/vet-glossary/glossary?letter=R.

10. Sistema de certificació de competències del voluntariat que promou des del 2014 la Plataforma del Voluntariat d'Espanya (PVE). S'ha decidit definir 3 nivells de desenvolupament competencial per facilitar la tasca de les entitats. En aquesta línia, es corresponen amb els nivells del segell CertificaPlus (PVE) de qualitat de les formacions en voluntariat amb millora competencial. També s'han establert equivalències amb els nivells de validació de Vol+ (PVE): el nivell Vol+ Aprenent es correspon amb el nivell Bàsic de VOLPAL; el nivell Vol+ Competent es correspon amb el nivell Intermedi de VOLPAL. Finalment, el nivell Vol+ Expert es correspon amb el nivell Avançat de VOLPAL. Aquest paral·lelisme és clau per tal de generar una eina transparent i de qualitat.

Disposar d'una guia de competències del voluntariat en cures pal·liatives ofereix un marc clar i transparent de cara a la gestió, formació, validació i reconeixement de les persones voluntàries. És una eina que permet adequar el perfil de les persones voluntàries a les activitats proposades, enfocar adequadament el procés d'aprenentatge, afavorir la seva fidelització sense perdre el caràcter transformador de la seva acció solidària, reconèixer competències que són molt valorades en altres contextos de la societat i, finalment, realitzar un tancament adequat de l'activitat voluntària.

Validació externa de les competències VOLPAL

En aquest apartat s'aprofundeix en les fases necessàries per validar l'aprenentatge que les persones obtenen a través de la seva experiència de voluntariat.

Segons les directrius europees (CEDEFOP, 2016 i 2023), la validació inclou 4 fases:

1

Identificació dels resultats d'aprenentatge que una persona ha obtingut a través de la seva experiència de voluntariat.



2

Documentació, evidències o proves sòlides de l'obtenció d'aquests resultats d'aprenentatge.



3

Avaluació dels resultats d'aprenentatge en relació amb uns punts de referència (en aquest cas, la matriu d'**avaluació** de la Guia VOLPAL).



4

Certificació dels resultats de l'avaluació dels aprenentatges obtinguts, "ja sigui en forma de qualificació, de crèdits que permetin obtenir una qualificació o de qualsevol altra manera que es consideri adequada" (Consell de la Unió Europea, 2012, p. 3).



Segons el Centre Europeu per al Desenvolupament de la Formació Professional (CEDEFOP), "el procés ha de generar confiança, en particular acreditant quins requisits de fiabilitat, validesa i garantia de qualitat s'han complert" (CEDEFOP, 2016, p. 17).

Convé assenyalar que la validació en l'àmbit del voluntariat en cures pal·liatives ha d'adequar-se a la naturalesa específica d'aquesta experiència. Per això, és recomanable que els instruments d'acreditació incorporin enfocaments flexibles i qualitatius.

A partir d'aquest marc, tot seguit es detallen les diferents fases del procés.

FASE I. IDENTIFICACIÓ

Hi ha diferents eines que es poden oferir a les persones voluntàries des de l'inici de la seva activitat perquè puguin anar identificant les experiències significatives que permeten l'obtenció de competències en termes de coneixements, habilitats i actituds. Poden ser **diaris de voluntariat o formularis específics** dissenyats *ad hoc* per facilitar el procés de reflexió.[11]

Aquesta fase pot ajudar la persona voluntària a descobrir les seves pròpies capacitats i a ser-ne més conscient, un aspecte molt valuós per al procés. Si es promou aquesta fase des del principi, la persona voluntària podrà començar a ser conscient de què és capaç de fer a mesura que desenvolupa la seva acció voluntària. Això li permetrà adquirir confiança i identificar aspectes amb marge de millora.

FASE II. DOCUMENTACIÓ

Les persones han de demostrar a través de proves sòlides que han obtingut els resultats d'aprenentatge vinculats a les competències que volen validar.

Segons el CEDEFOP, això "pot fer-se preparant un **portafolis de competències** que inclogui documents o mostres de treballs que acreditin els resultats de l'aprenentatge. La validació ha d'estar oberta a diferents tipus de proves, des de documents escrits fins a mostres de treballs i demostracions pràctiques" (CEDEFOP, 2016, p. 20).

Tipus d'eines per extreure i presentar evidències:

Destinades a extreure evidència: han de ser clares i precises per poder presentar els resultats de l'aprenentatge de manera objectiva.

- Proves i exàmens
- Mètodes de diàleg o conversa
- Mètodes declaratius (identificació independent signada/verificada per una tercera persona)
- Observacions
- Simulacions

Destinades a documentar i presentar evidència: han de donar legitimitat i credibilitat el procés de validació.

- CV i declaracions individuals
- Informes de terceres persones (cartes de referència, avaluació de rendiment, etc.)
- Portafolis (combinen diverses eines per extreure evidència, cosa que afavoreix l'objectivitat)

Font: Elaboració pròpia segons les directrius europees de validació de l'aprenentatge no formal i informal (CEDEFOP, 2016, 2023).

11. Exemple: ValidVol, Validation of Volunteers (s. f.). *Validació de competències clau en organitzacions de servei voluntari. Diari del voluntariat:* https://plataformavoluntariado.org/wp-content/uploads/2025/02/validvol_diary_layout_es_final.pdf.

El més recomanable és combinar aquests dos tipus d'eines, que poden incloure entrevistes semiestructurades o en profunditat, resolucions de casos i un portafolis amb evidències que demostrin els resultats d'aprenentatge obtinguts.



FASE III. AVALUACIÓ

Segons el CEDEFOP, "l'avaluació és la fase en què els resultats de l'aprenentatge de les persones es comparen amb punts de referència o estàndards específics" (CEDEFOP, 2016, p. 21).

En altres paraules, s'obtenen les proves que demostren els aprenentatges adquirits i es comparen amb una sèrie de criteris per valorar si s'hi ajusten. En el cas de la **Guia VOLPAL, la matriu d'avaluació**[12] incorpora els criteris de realització per dur a terme la valoració.

Convé que la persona avaluadora no tingui relació directa amb la persona voluntària i que compti amb formació específica en avaluació i una trajectòria professional de com a mínim 5 anys.[13] A més, no ha de tenir interessos en el resultat del procés de validació.



FASE IV: CERTIFICACIÓ

Segons el CEDEFOP, "la validació, en arribar a la fase de certificació, exigeix una avaluació sumativa que confirmi oficialment l'adquisició de resultats d'aprenentatge prenent com a referència uns estàndards específics. És crucial que aquest procés sigui gestionat per una organització o autoritat de confiança demostrada" (CEDEFOP, 2016, p. 23).

El **certificat** ha d'incorporar determinades dades perquè aporti valor al perfil de la persona voluntària i pugui ser presentat en altres contextos:

- Número únic d'identificació.
- Dades personals de la persona voluntària.
- Dades de registre de l'entitat de voluntariat.
- Descripció dels resultats d'aprenentatge (competències adquirides i nivell).
- Temps que la persona voluntària ha estat realitzant aquestes tasques (expressat en hores) i període.
- Dades personals i signatura de la persona tutora, assessora o orientadora que ha acompanyat i guiat la persona voluntària al llarg de les fases d'identificació i de documentació del procés de validació.
- Recomanable: descripció de les tasques i funcions realitzades per la persona voluntària vinculades (en la mesura que es relacionen amb unitats competencials de nivell transversal) al Marc Nacional de Qualificacions o al Catàleg Nacional de Qualificacions Professionals (INCUAL), o bé a la classificació ESCO (EU).
- Data d'emissió del certificat i venciment, si escau.

12. És un arxiu Excel que s'adjunta com a annex a aquest document i que facilita el procés d'avaluació. Representa la rúbrica de cada competència d'aquesta guia.

13. Compartim un exemple de perfil de persona avaluadora: https://voluncloud.org/voluncloud/detalle-proyecto.php?ip=d2675c27-2288-83df-566a-64060825d337.

VOL+: CERTIFICACIÓ DE COMPETÈNCIES DEL VOLUNTARIAT

Com s'ha indicat en aquest document, Vol+ (VolPlus)[14] és un sistema de validació de l'aprenentatge adquirit a través del voluntariat, així com una eina externa que les entitats poden fer servir per facilitar la certificació de competències de les seves persones voluntàries.

Vol+ ha validat el seu procés i la seva metodologia i constitueix un sistema transparent i de qualitat[15] per certificar les competències del voluntariat. Si l'entitat presenta dins del sistema Vol+ a la persona voluntària de la qual vol certificar les competències i en el seu cicle de gestió ha incorporat a més l'enfocament de validació, el procés serà molt fluid i complementari al certificat emès per l'entitat per al seu reconeixement.

Si l'entitat no té els recursos necessaris per implementar l'enfocament de validació de manera transversal al cicle de gestió de persones voluntàries (CGPV), en arribar a la fase 4 de tancament pot presentar a través de Vol+ a la persona voluntària de la qual vol certificar les competències. Per fer-ho, cal registrar-se a Voluncloud[16], sol·licitar l'adhesió a Vol+ des del menú de l'àrea privada i seguir els passos indicats.

Validació i reconeixement de competències per part de les entitats

El procés de validació dels aprenentatges obtinguts a través de l'experiència voluntària es pot integrar de manera transversal en el cicle de gestió, liderat per la mateixa entitat o utilitzant una eina externa, com la que s'ha explicat anteriorment, que compleixi amb els estàndards de qualitat i amb les directrius europees en termes de validació de l'aprenentatge no formal i informal.

Aquest enfocament de validació, transversal al CGPV, es pot traduir de la següent manera:

- **Fase 0:** Incloure a la definició del perfil de persones voluntàries les competències que cal desenvolupar. Això pot fer més atractiva l'oferta de voluntariat.
- **Fase 1:** Millorar l'adequació del perfil de la persona voluntària al projecte i viceversa (amb competències que cal desenvolupar o potenciar en relació amb les competències ja adquirides per la persona voluntària). Això té un impacte directe en la persona i en el seu progrés.
- **Fase 2:** Informar la persona voluntària, des del primer minut, del que aprendrà en el seu voluntariat, de les capacitats que desenvoluparà i del que ha de fer si en el futur vol validar aquest aprenentatge.

14. Més informació: https://plataformavoluntariado.org/vol-plus/.

15. Observal, de la Universitat de Valladolid, ha atorgat l'aval de qualitat extern a l'eina VOL+ tant pel que fa a les fases del procés com a les eines i a la matriu d'avaluació.

16. Més informació: https://voluncloud.org/voluncloud/entidades.php.

- **Fase 3:** Realitzar un seguiment de la persona voluntària per valorar aprenentatges i ajustar tasques i funcions si cal. D'aquesta manera es dona valor a l'evolució i al desenvolupament de la persona voluntària.
- **Fase 4:** Facilitar que l'entitat reconegui les aportacions de la persona voluntària. Aquest reconeixement pot marcar una diferència substancial en la seva vida.
- **Fase 5:** Reforçar la fidelització per afavorir la reconnexió amb antigues persones voluntàries.

De la mateixa manera, les formacions es poden dissenyar d'acord amb la Guia VOLPAL i els seus nivells de desenvolupament competencial i posteriorment es poden reconèixer les capacitats adquirides gràcies a aquestes formacions (vegeu "Annex V. Recomanacions tècniques per formacions amb millora competencial").

La formació específica de voluntariat en cures pal·liatives és clau per a un bon acompliment i s'ha de veure com un procés continu d'aprenentatge.

Unes competències clarament definides garanteixen que les persones voluntàries comptin amb les capacitats necessàries per proporcionar una cura i un acompanyament d'alta qualitat. Això és essencial en l'àmbit sanitari en general i, molt especialment, en cures pal·liatives. En aquest àmbit, la qualitat de vida de les persones en situació de malaltia avançada i les seves famílies depèn en gran mesura de la competència de l'equip d'intervenció, del qual formen part les persones voluntàries.

Sobre els autors

La Plataforma del Voluntariat d'Espanya (PVE) és una organització no governamental que coordina en l'àmbit estatal la **promoció i difusió del voluntariat** i l'**acció solidària**, una activitat que al nostre país desenvolupen 4,5 milions de persones.

Constituïda el 1986, actualment la PVE està integrada per 81 entitats i plataformes, que en conjunt representen més de 29.000 associacions.

La PVE és el **referent de la coordinació i sistematització de l'acció voluntària a Espanya**.

Declarada d'utilitat pública, la PVE té com a tasca **impulsar el voluntariat** i **promoure el compromís i la participació social**, a més de **sensibilitzar la ciutadania**. Participa en l'**elaboració de polítiques i programes de voluntariat**, **defensa els interessos i la independència de les ONG** que la integren i actua com a portaveu del tercer sector d'acció social en fòrums nacionals i internacionals.

AVAL DE QUALITAT EN METODOLOGIA I MATRIU D'AVALUACIÓ:

UVa Q-ESE Observal Observatorio de la Validación de Competencias Profesionales

AGRAÏMENTS:

Moltes gràcies a totes les persones que han participat en l'elaboració d'aquesta guia. Les persones següents han autoritzat la seva menció en aquest document:

· Carme Altayó Agustí

· Luis Aranguren Gonzalo

· Cristina Jimeno Contreras

· Ana Reyes Martínez

· Iraide Senàs Rierols

· Xavier Sobrevia Vidal

· Jose Luis Zavala Contreras

· Federació Catalana de Voluntariat social

· A l'equip del programa per a l'Atenció integral a persones amb malalties avançades de la Fundació "la Caixa" i a la seva direcció científica

Annexos

Annex 1. Procés de consulta oberta i validació de la Guia VOLPAL

Annex 2. Qüestionari de consulta oberta

Annex 3. Estructura de preguntes dels grups de treball

Annex 4. Informe de resultats de satisfacció en relació amb el procés de construcció de la Guia VOLPAL

Annex 5. Recomanacions tècniques per formacions amb millora competencial

Annex 6. Matriu d'avaluació i rúbrica de competències VOLPAL

Annex I.

Procés de consulta oberta i validació de la Guia VOLPAL

PROPOSTA

El procés es va iniciar al gener de 2024, quan es va presentar, davant de 55 persones d'entitats del programa per a l'Atenció integral a persones amb malalties avançades de la Fundació "la Caixa", una proposta del procés de construcció d'una guia competencial ajustada a la realitat i les necessitats del voluntariat en cures pal·liatives.

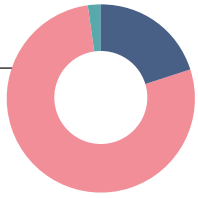
CONSULTA

A continuació es va posar en marxa un procés de consulta oberta a totes les parts involucrades sobre el catàleg ampliat de la PVE, que conté 36 competències transversals del voluntariat. Pel que fa a cadascuna de les competències, es va consultar sobre la seva pertinència competencial a aquest tipus de voluntariat, amb la possibilitat de seleccionar entre tres respostes possibles: "Sí que és important", "No és necessària" i "No ho sé".

Van participar a la consulta 429 persones, el 78% de les quals eren dones[17] i el 20% homes, amb una representació equilibrada dels tres sectors de la societat i amb un 38% d'aportacions de persones voluntàries:

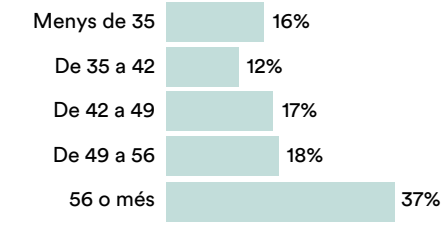
Perfil de les persones participants de l'enquesta
Dades de la mostra (N = 429):

Sexe



20% Homes
78% Dones
2% Prefereixo no dir-ho / no identificar-me

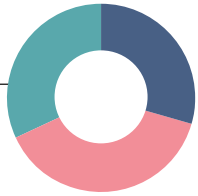
Edat



17. Aquesta dada és coherent amb la feminització del voluntariat, una tendència encara més significativa en àrees que impliquen cures.

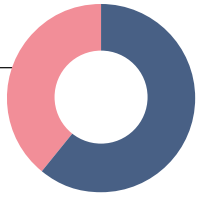
Perfil de les persones participants de l'enquesta
Dades de la mostra (N = 429):

Sector al qual pertanys



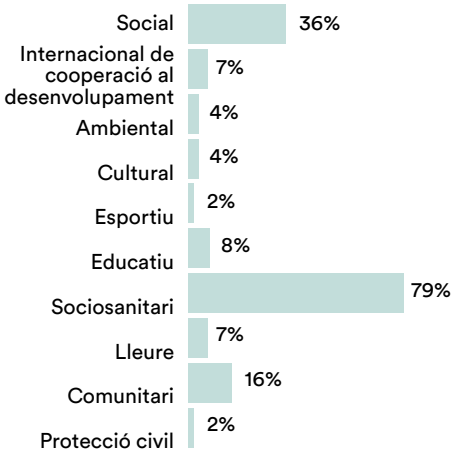
30% Sector públic
39% Sector privat
31% Tercer sector

Càrrec/rol



62% Feina
38% Voluntariat

Àmbit d'actuació de la teva entitat



Les competències que finalment es van seleccionar es van validar amb una acceptació superior al 95%:

Respecte pels valors	**100**% d'acceptació
Compromís	**99**% d'acceptació
Adaptació al canvi	**99**% d'acceptació
Consideració envers les altres persones	**98**% d'acceptació
Suport a companys o companyes	**96**% d'acceptació

ELABORACIÓ

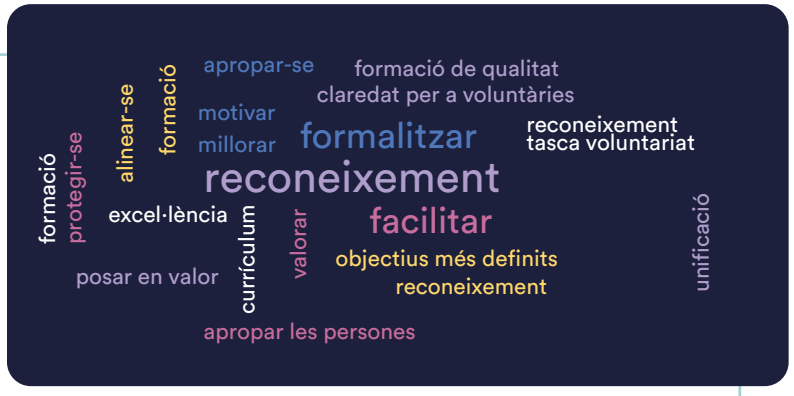
La tercera etapa del procés va ser l'elaboració de les definicions competencials i els indicadors de manera col·laborativa mitjançant dos grups de treball en què van participar persones voluntàries, responsables de voluntariat d'entitats i professionals de la salut, entre d'altres. Entre aquests dos grups van participar al voltant de 20 persones. Les reunions van ser de dues hores cadascuna i s'hi va utilitzar com a element facilitador l'eina Mentimeter.

Finalment, es va compartir aquest document amb totes les persones que van conformar els grups de treball per tal d'ajustar-lo i validar-lo, acompanyat d'un qüestionari de satisfacció.

En acabar els grups, les persones participants han fet les aportacions següents respecte als avantatges de comptar amb una guia com la VOLPAL:

Quins beneficis creus que aporta la Guia VOLPAL?

Grup I
25 respostes

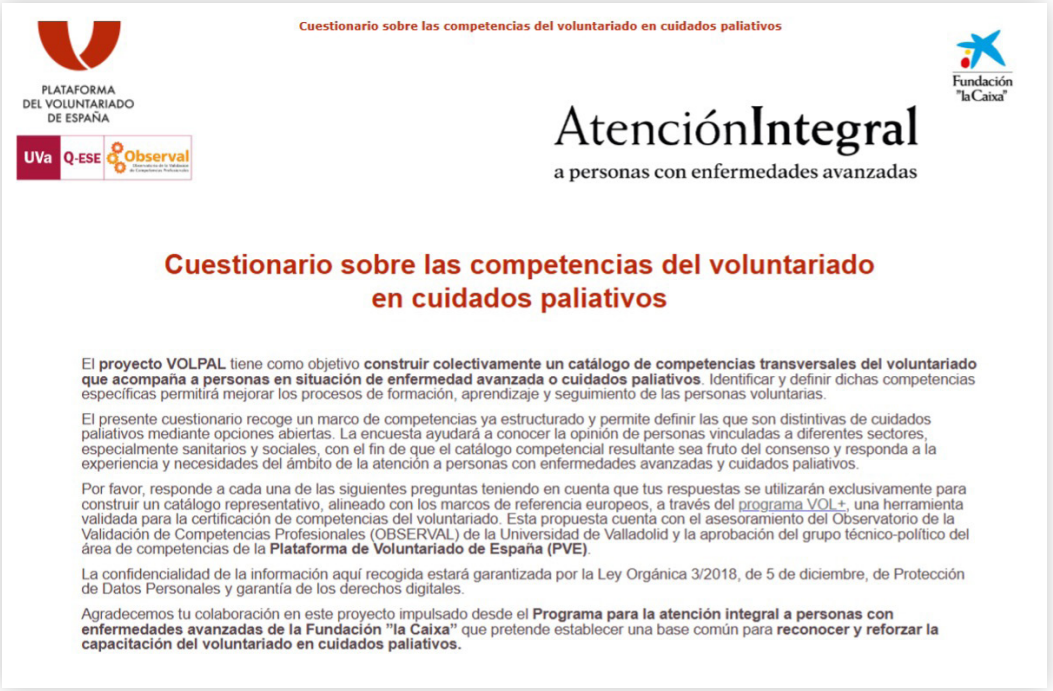


Grup II
17 respostes



Annex II.

Qüestionari de consulta oberta



Cuestionario sobre las competencias del voluntariado en cuidados paliativos

PLATAFORMA DEL VOLUNTARIADO DE ESPAÑA

UVa Q-ESE Observal

Fundación "la Caixa"

AtenciónIntegral
a personas con enfermedades avanzadas

Cuestionario sobre las competencias del voluntariado en cuidados paliativos

El **proyecto VOLPAL** tiene como objetivo **construir colectivamente un catálogo de competencias transversales del voluntariado que acompaña a personas en situación de enfermedad avanzada o cuidados paliativos**. Identificar y definir dichas competencias específicas permitirá mejorar los procesos de formación, aprendizaje y seguimiento de las personas voluntarias.

El presente cuestionario recoge un marco de competencias ya estructurado y permite definir las que son distintivas de cuidados paliativos mediante opciones abiertas. La encuesta ayudará a conocer la opinión de personas vinculadas a diferentes sectores, especialmente sanitarios y sociales, con el fin de que el catálogo competencial resultante sea fruto del consenso y responda a la experiencia y necesidades del ámbito de la atención a personas con enfermedades avanzadas y cuidados paliativos.

Por favor, responde a cada una de las siguientes preguntas teniendo en cuenta que tus respuestas se utilizarán exclusivamente para construir un catálogo representativo, alineado con los marcos de referencia europeos, a través del programa VOL+, una herramienta validada para la certificación de competencias del voluntariado. Esta propuesta cuenta con el asesoramiento del Observatorio de la Validación de Competencias Profesionales (OBSERVAL) de la Universidad de Valladolid y la aprobación del grupo técnico-político del área de competencias de la **Plataforma de Voluntariado de España (PVE)**.

La confidencialidad de la información aquí recogida estará garantizada por la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Agradecemos tu colaboración en este proyecto impulsado desde el **Programa para la atención integral a personas con enfermedades avanzadas de la Fundación "la Caixa"** que pretende establecer una base común para **reconocer y reforzar la capacitación del voluntariado en cuidados paliativos.**

DADES D'IDENTIFICACIÓ

1. Sexe: ☐ Home ☐ Dona ☐ Prefereixo no dir-ho / no identificar-me

2. Data de naixement: .....

3. Indica el nivell d'estudis més alt que has completat:

☐ Sense estudis
☐ Primària
☐ ESO/FP Bàsica
☐ Batxillerat/FP Grau Mitjà
☐ FP Grau Superior
☐ Diplomatura/Llicenciatura/Grau
☐ Màster
☐ Doctorat
☐ Feina al sector

4. Sector al qual pertanys:

☐ Sector públic: nom de l'entitat i rol .....
☐ Sector privat: nom de l'entitat i rol .....
☐ Tercer sector: nom de l'entitat i rol .....

Indica si es tracta de: ☐ Feina ☐ Voluntariat

5. Indica l'àmbit d'actuació de la teva entitat
(*es poden marcar diverses caselles*):

- ☐ Social
- ☐ Ambiental
- ☐ Esportiu
- ☐ Sociosanitari
- ☐ Comunitari
- ☐ Internacional de cooperació al desenvolupament
- ☐ Cultural
- ☐ Educatiu
- ☐ Lleure
- ☐ Protecció civil

6. Quin tipus d'activitats consideres que poden realitzar les persones voluntàries en els acompanyaments a persones en situació de final de vida?

.....

.....

COMPETÈNCIES

A continuació es presenta una sèrie de competències transversals i n'hauràs de valorar la presència/importància en els diferents àmbits d'actuació del voluntariat.

7. Competències transversals relacionades amb els **nous aprenentatges**. La relació de competències que es planteja a continuació pretén contextualitzar l'aprenentatge que s'obté en l'àmbit del voluntariat que acompanya a persones en situació de malaltia avançada o en cures pal·liatives. Assenyala la competència que consideris necessària o important per incloure-la en el procés de reconeixement i acreditació. Cadascuna d'aquestes competències comporta una sèrie de trets que s'identificaran en la persona que realitza l'activitat voluntària.

Enfrontar-se a la incertesa:	☐ Sí que és important	☐ No és necessària	☐ No ho sé
Treballar amb eficiència:	☐ Sí que és important	☐ No és necessària	☐ No ho sé
Adaptar-se al canvi:	☐ Sí que és important	☐ No és necessària	☐ No ho sé
Planificar les accions:	☐ Sí que és important	☐ No és necessària	☐ No ho sé
Comunicar les idees:	☐ Sí que és important	☐ No és necessària	☐ No ho sé
Gestionar els coneixements:	☐ Sí que és important	☐ No és necessària	☐ No ho sé

8. Competències transversals relacionades amb l'**autodirecció**. La relació de competències que es planteja a continuació pretén contextualitzar l'aprenentatge que s'obté en l'àmbit del voluntariat que acompanya a persones en situació de malaltia avançada o en cures pal·liatives. Assenyala la competència que consideris necessària o important per incloure-la en el procés de reconeixement i acreditació. Cadascuna d'aquestes competències comporta una sèrie de trets que s'identificaran en la persona que realitza l'activitat voluntària.

Guiar-se pels objectius:	☐ Sí que és important	☐ No és necessària	☐ No ho sé
Tenir una dedicació:	☐ Sí que és important	☐ No és necessària	☐ No ho sé
Complir els compromisos:	☐ Sí que és important	☐ No és necessària	☐ No ho sé
Desenvolupar l'autonomia:	☐ Sí que és important	☐ No és necessària	☐ No ho sé
Seguir les normes:	☐ Sí que és important	☐ No és necessària	☐ No ho sé
Perseverar en les tasques:	☐ Sí que és important	☐ No és necessària	☐ No ho sé

9. Competències transversals relacionades amb la **interacció social**. La relació de competències que es planteja a continuació pretén contextualitzar l'aprenentatge que s'obté en l'àmbit del voluntariat que acompanya a persones en situació de malaltia avançada o en cures pal·liatives. Assenyala la competència que consideris necessària o important per incloure-la en el procés de reconeixement i acreditació. Cadascuna d'aquestes competències comporta una sèrie de trets que s'identificaran en la persona que realitza l'activitat voluntària.

Motivar altres persones:	☐ Sí que és important	☐ No és necessària	☐ No ho sé
Cooperar amb el pla:	☐ Sí que és important	☐ No és necessària	☐ No ho sé
Fomentar l'esperit d'equip:	☐ Sí que és important	☐ No és necessària	☐ No ho sé
Donar suport a companys i companyes:	☐ Sí que és important	☐ No és necessària	☐ No ho sé
Gestionar els conflictes:	☐ Sí que és important	☐ No és necessària	☐ No ho sé
Dirigir persones (lideratge):	☐ Sí que és important	☐ No és necessària	☐ No ho sé

10. Competències transversals relacionades amb la **participació en l'entorn**. La relació de competències que es planteja a continuació pretén contextualitzar l'aprenentatge que s'obté en l'àmbit del voluntariat que acompanya a persones en situació de malaltia avançada o en cures pal·liatives. Assenyala la competència que consideris necessària o important per incloure-la en el procés de reconeixement i acreditació. Cadascuna d'aquestes competències comporta una sèrie de trets que s'identificaran en la persona que realitza l'activitat voluntària.

Generar consens:	☐ Sí que és important	☐ No és necessària	☐ No ho sé
Negociar els acords:	☐ Sí que és important	☐ No és necessària	☐ No ho sé
Proposar iniciatives:	☐ Sí que és important	☐ No és necessària	☐ No ho sé
Impulsar la solidaritat:	☐ Sí que és important	☐ No és necessària	☐ No ho sé
Gestionar els recursos:	☐ Sí que és important	☐ No és necessària	☐ No ho sé
Estar compromès o compromesa:	☐ Sí que és important	☐ No és necessària	☐ No ho sé

11. Competències transversals relacionades amb la **sostenibilitat**. La relació de competències que es planteja a continuació pretén contextualitzar l'aprenentatge que s'obté en l'àmbit del voluntariat que acompanya a persones en situació de malaltia avançada o en cures pal·liatives. Assenyala la competència que consideris necessària o important per incloure-la en el procés de reconeixement i acreditació. Cadascuna d'aquestes competències comporta una sèrie de trets que s'identificaran en la persona que realitza l'activitat voluntària.

Gestionar el canvi:	☐ Sí que és important	☐ No és necessària	☐ No ho sé
Buscar la sostenibilitat:	☐ Sí que és important	☐ No és necessària	☐ No ho sé
Identificar les oportunitats:	☐ Sí que és important	☐ No és necessària	☐ No ho sé
Respectar els valors:	☐ Sí que és important	☐ No és necessària	☐ No ho sé
Tenir consideració envers les altres persones:	☐ Sí que és important	☐ No és necessària	☐ No ho sé
Promoure l'equanimitat:	☐ Sí que és important	☐ No és necessària	☐ No ho sé

12. Competències transversals relacionades amb l'**aprenentatge al llarg de la vida**. La relació de competències que es planteja a continuació pretén contextualitzar l'aprenentatge que s'obté en l'àmbit del voluntariat que acompanya a persones en situació de malaltia avançada o en cures pal·liatives. Assenyala la competència que consideris necessària o important per incloure-la en el procés de reconeixement i acreditació. Cadascuna d'aquestes competències comporta una sèrie de trets que s'identificaran en la persona que realitza l'activitat voluntària.

Prendre decisions:	☐ Sí que és important	☐ No és necessària	☐ No ho sé
Aconseguir una millora contínua:	☐ Sí que és important	☐ No és necessària	☐ No ho sé
Resoldre els problemes:	☐ Sí que és important	☐ No és necessària	☐ No ho sé
Dissenyar les estratègies:	☐ Sí que és important	☐ No és necessària	☐ No ho sé
Desplegar una idea:	☐ Sí que és important	☐ No és necessària	☐ No ho sé
Afavorir la innovació:	☐ Sí que és important	☐ No és necessària	☐ No ho sé

13. Quines competències noves, pròpies de l'acció solidària en l'àmbit de l'atenció integral a persones amb malalties avançades, afegiries al catàleg?

Comp-01:

Competències noves: .....

Per què es desenvolupa en el teu àmbit de voluntariat? .....

.....

Comp-02:

Competències noves: .....

Per què es desenvolupa en el teu àmbit de voluntariat? .....

.....

Comp-03:

Competències noves: .....

Per què es desenvolupa en el teu àmbit de voluntariat? .....

.....

Comp-04:

Competències noves: .....

Per què es desenvolupa en el teu àmbit de voluntariat? .....

.....

Comp-05:

Competències noves: .....

Per què es desenvolupa en el teu àmbit de voluntariat? .....

.....

14. Vols fer-nos algun suggeriment perquè el tinguem en compte en aquest nou catàleg?

☐ Sí. Explica els teus suggeriments perquè els puguem tenir en compte.

.....

☐ No.

15. Coneixes el programa Vol+ de reconeixement de competències del voluntariat?

☐ Sí.

Com l'has conegut?

.....

☐ No.

Annex III.

Estructura de preguntes dels grups de treball

GUIA DE COMPETÈNCIES TRANSVERSALS VOLPAL:
Entre tots i totes, construirem una guia representativa de les capacitats que es desenvolupen en el marc del voluntariat de cures pal·liatives.

1. Resultats de la consulta oberta:
A continuació presentem el llistat de competències que segons 429 persones haurien de constar a la Guia VOLPAL:

a. Et sembla bé que les competències següents estiguin a la Guia VOLPAL? (6 > 95%)

- Adaptar-se al canvi.
- Complir els compromisos.
- Donar suport al company o companya.
- Estar compromès o compromesa.
- Respectar els valors
- Tenir consideració envers altres persones.

2. Rúbrica:
Aportarem informació que ajudarà a construir la definició de cada competència (reflexionarem en termes de capacitat i amb relació a l'experiència en aquest tipus de voluntariat de cures pal·liatives).

a. Adaptar-se al canvi (99%): capacitat de... (*completar la frase*).

- Coneixements: .....
- Habilitats o destreses: .....
- Actituds: .....

b. Complir els compromisos (98%): capacitat de... (*completar la frase*).

- Coneixements: .....
- Habilitats o destreses: .....
- Actituds: .....

c. Donar suport al company o companya (96%): capacitat de... (*completar la frase*).

- Coneixements: .....
- Habilitats o destreses: .....
- Actituds: .....

d. Estar compromès o compromesa (99%): capacitat de... (*completar la frase*).

- Coneixements: .....
- Habilitats o destreses: .....
- Actituds: .....

e. Respectar els valors (100%): capacitat de... (*completar la frase*).

- Coneixements: .....
- Habilitats o destreses: .....
- Actituds: .....

f. Tenir consideració envers les altres persones (98%): capacitat de... (*completar la frase*).

- Coneixements: .....
- Habilitats o destreses: .....
- Actituds: .....

3. Quins beneficis creus que aporta la Guia VOLPAL?

.....

.....

.....

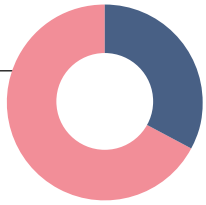
.....

Annex IV.

Informe de resultats de satisfacció en relació amb el procés de construcció de la Guia VOLPAL

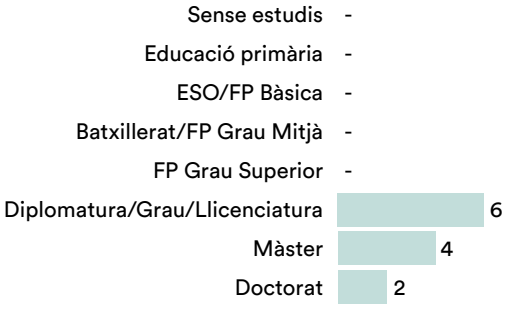
GRAU D'ACORD AMB...

Sexe

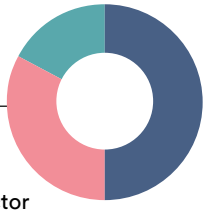


33% (4) Homes
67% (8) Dones
0% Prefereixo no dir-ho / no identificar-me

Nivell d'estudis més alt

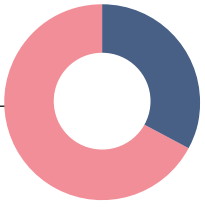


Sector en què treballes



50% (6) Tercer sector
33% (4) Sector públic
- Sector privat
17% (2) No estic treballant ara mateix

Relació amb l'organització

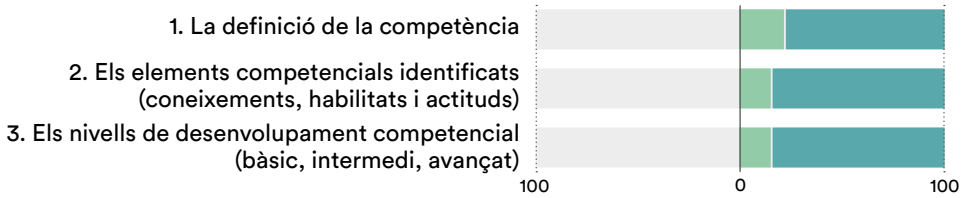


33% (4) Voluntari/a
67% (8) Treballador/a

Competència 1. **Adaptació al canvi**

(1 equival a "totalment en desacord" i 5 a "totalment d'acord").

1 *2* *3* *4* *5*



Si creus que cal ajustar la definició d'aquesta competència, indica-ho aquí:

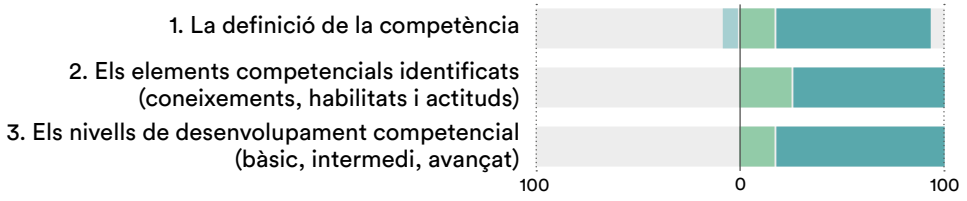
2 Respuestas

ID ↑	Nombre	Respuestas
1	anonymous	Añadiría, "... cuando sea necesario para el Bienestar individual y común a los seres humanos"
2	anonymous	Por lo que respecta a la definición, me planteo si es necesario incluir "rápidamente". De la propia definición debería desprenderse que el ajuste tiene que ser inmediato, en cuanto se detecte. No sé si "rápidamente" recoge esta noción. Quizá es mejor no poner nada o poner "de forma ágil, ágilmente"...

Competència 2. **Suport a companys o companyes**

(1 equival a "totalment en desacord" i 5 a "totalment d'acord").

1 *2* *3* *4* *5*



Si creus que cal ajustar la definició d'aquesta competència, indica-ho aquí:

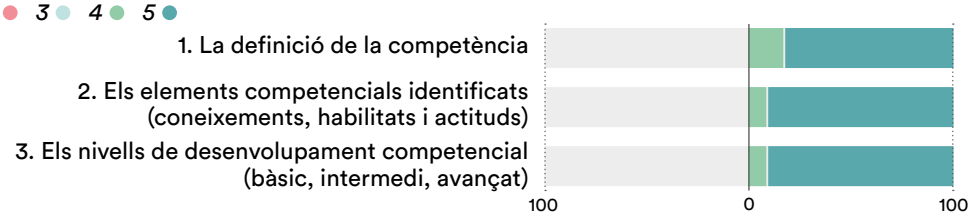
1 Respuestas

ID ↑	Nombre	Respuestas
1	anonymous	Sería importante incluir también a los profesionales sociales. Por tanto, serían "profesionales sanitarios y sociales", no solo de la salud.

Competència 3. **Compromís**

(1 equival a "totalment en desacord" i 5 a "totalment d'acord").

1 *2* *3* *4* *5*



Si creus que cal ajustar la definició d'aquesta competència, indica-ho aquí:

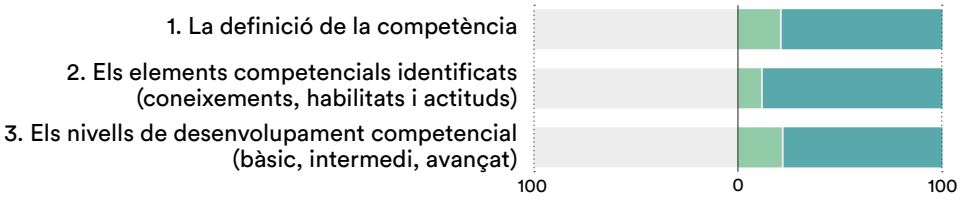
1 Respuestas

ID ↑	Nombre	Respuestas
1	anonymous	En general en todas las competencias, creo que es importante que se añada que el paciente está "en situación de enfermedad avanzada y/o final de vida", porque este voluntariado está focalizado en este contexto y en la definición de las competencias debería constar.

Competència 4. **Respecte pels valors**

(1 equival a "totalment en desacord" i 5 a "totalment d'acord").

1 *2* *3* *4* *5*



Si creus que cal ajustar la definició d'aquesta competència, indica-ho aquí:

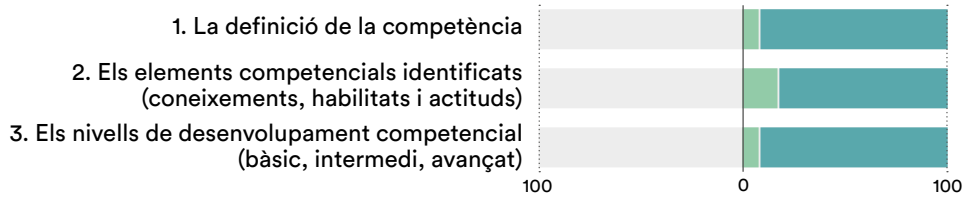
1 Respuestas

ID ↑	Nombre	Respuestas
1	anonymous	Propongo pequeños ajustes en la definición de esta competencia: Capacidad para no juzgar y actuar con consideración hacia las creencias, costumbres y valores de los pacientes en situación de enfermedad avanzada y/o final de vida y sus familias, mostrando sensibilidad cultural y emocional, asumiendo los códigos éticos de la organización y garantizando la dignidad y privacidad de las personas acompañadas.

Competència 5. Consideració envers les altres persones

(1 equival a "totalment en desacord" i 5 a "totalment d'acord").

1 *2* *3* *4* *5*



Si creus que cal ajustar la definició d'aquesta competència, indica-ho aquí:

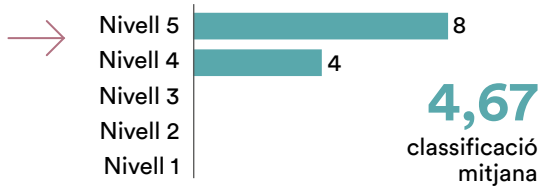
1 Respuestas

ID ↑	Nombre	Respuestas
1	anonymous	Aquí, en lugar de apoyo emocional, que estaría más centrado en los profesionales, pondría "acompañamiento": "proporcionando un acompañamiento emocional genuino y efectivo".

SATISFACCIÓ

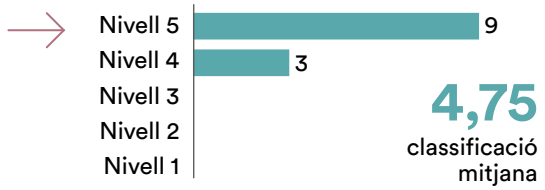
Sento que les **meves aportacions s'han tingut en compte** en la construcció del catàleg VOLPAL

(1 equival a "totalment en desacord" i 5 a "totalment d'acord").



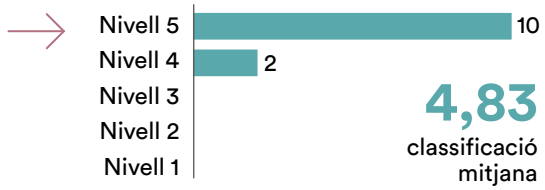
Indica el teu **grau de satisfacció** general amb el **procés** de construcció del catàleg VOLPAL

(1 equival a "gens satisfet/a" i 5 a "totalment satisfet/a").



Indica el teu **grau de satisfacció** general amb el **catàleg VOLPAL**

(1 equival a "gens satisfet/a" i 5 a "totalment satisfet/a").



** Totes les aportacions realitzades es van tenir en compte per a la versió final d'aquesta guia VOLPAL.*

Annex V.

Recomanacions tècniques per a formacions amb millora competencial

El marc competencial ha de ser una base per definir les formacions amb uns alts estàndards de qualitat sense deixar de banda l'anàlisi de les necessitats de les persones voluntàries i les persones destinatàries. Això vol dir que, encara que les formacions estiguin dissenyades amb un enfocament tècnic per a la detecció de necessitats, també poden incorporar el desenvolupament de competències transversals, que s'han de seleccionar partint d'aquest diagnòstic.

Per garantir el reconeixement i la transferibilitat de l'aprenentatge, sempre és important complir una sèrie de criteris: objectius clars i mesurables; identificació d'unitats competencials ben definides i de resultats de l'aprenentatge; nombre d'hores totals, incloent-hi hores teòriques i pràctiques (nivell avançat = 25 hores en total, equivalents a 1 crèdit ECTS); equip competent de persones formadores; suport a la persona que aprèn; dinàmiques i tècniques coherents amb l'enfocament de l'educació no formal; continguts i documents en consonància i accessibles; procés d'avaluació que representi la millora competencial (Consell d'Europa, 2016).

D'altra banda, és clau definir un pla de formació que progressivament vagi aportant a la persona voluntària més eines per millorar el seu grau d'acompliment, però que alhora sigui flexible i pugui anar ajustant-se als canvis en les necessitats.

A més, la guia presenta indicadors generals detectats per cada competència. Això vol dir que partint d'aquest "coneixement, habilitat o actitud" necessari, es poden dissenyar nous resultats d'aprenentatge més específics.

Els resultats de l'aprenentatge (RA) es construeixen de la següent manera:

1. Verb d'acció (nivell de desenvolupament competencial esperat utilitzant els nivells de la taxonomia de Bloom).[18]
2. Coneixement, habilitat o actitud que s'ha de demostrar.
3. Context.

18. La taxonomia de Bloom (Bloom, 1956) és un referent per a l'escriptura dels resultats d'aprenentatge; és un sistema de classificació utilitzat per definir i distingir diferents nivells de la cognició humana des del nivell de complexitat inferior fins al nivell de complexitat cognitiva superior. Consta de 6 nivells: nivell 1, tot l'aprenentatge adquirit en relació amb **RECORDAR**; nivell II, amb **COMPRENDRE**; nivell III, amb **APLICAR**; nivell IV, amb **ANALITZAR**; nivell V, amb **AVALUAR**, i nivell VI, amb **CREAR**. Més informació dels verbs d'acció per nivell: https://imaxinante.com/taxonomia-de-bloom-al-rescate/. A la Guia VOLPAL, cada nivell està relacionat amb els nivells de la taxonomia de Bloom.

Per exemple, dins de la competència "Adaptació al canvi" l'objectiu és treballar específicament habilitats com "empatia i escolta activa" en un nivell "intermedi". Per tant, es podrien definir els resultats d'aprenentatge següents:

RA	EMPATIA	ESCOLTA ACTIVA
Verb d'acció (nivell III)	**Implementar**	**Aplicar**
Habilitat	***Rapport***	**Escolta amb consciència plena i enfocada**
Context	Voluntariat d'acompanyament a persones en situació de malaltia avançada i les seves famílies en el servei de cures pal·liatives de l'Hospital XXX	Voluntariat d'acompanyament a persones en situació de malaltia avançada i les seves famílies en el servei de cures pal·liatives de l'Hospital XXX

Els resultats d'aprenentatge quedarien de la següent manera:

RA 1: Implementar la tècnica de *rapport* al voluntariat d'acompanyament a persones en situació de malaltia avançada i les seves famílies en el servei de cures pal·liatives de l'Hospital XXX.

RA II: Aplicar l'estratègia d'escolta amb consciència plena i enfocada en el voluntariat d'acompanyament a persones en situació de malaltia avançada i les seves famílies en el servei de cures pal·liatives de l'Hospital XXX.

Els continguts hauran d'estar vinculats als RA, igual que les hores totals de la formació. Cal recordar que 25 hores són 1 crèdit ECTS i, per tant, sempre és interessant pensar en aquestes equivalències de cara al reconeixement i la transferibilitat dels aprenentatges en altres contextos.

Com es pot observar, aquesta guia ofereix diferents eines per pensar i dissenyar formacions ajustades a la realitat i les necessitats de les persones voluntàries.

En aquesta línia, les entitats poden utilitzar aquesta metodologia, dissenyar les seves formacions i emetre els seus propis certificats per reconèixer les capacitats desenvolupades en el marc del seu voluntariat. A més, poden sol·licitar el **Segell Certifica+**[19] de qualitat en les formacions de voluntariat que incorporen la millora competencial.

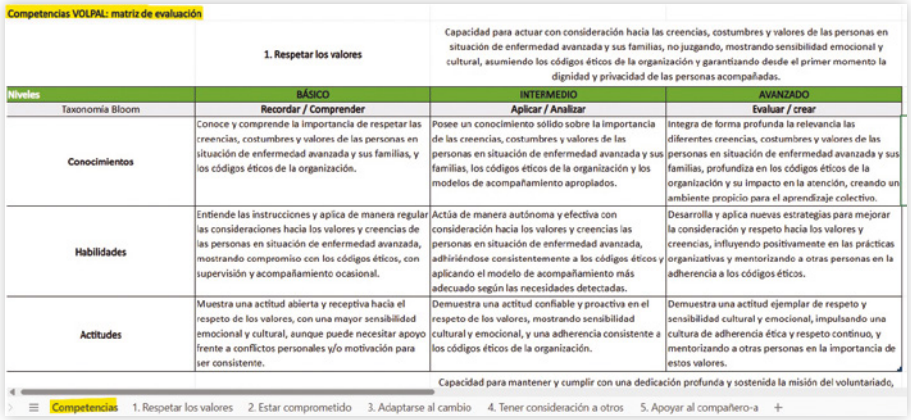
19. Més informació: https://plataformavoluntariado.org/certifica-plus/.

Annex VI.

Matriu d'avaluació i rúbrica de competències VOLPAL

Aquest document s'acompanya d'un arxiu **Excel** que incorpora la matriu d'avaluació al full 1 i la rúbrica de cada competència de la guia als fulls de 2 a 6.

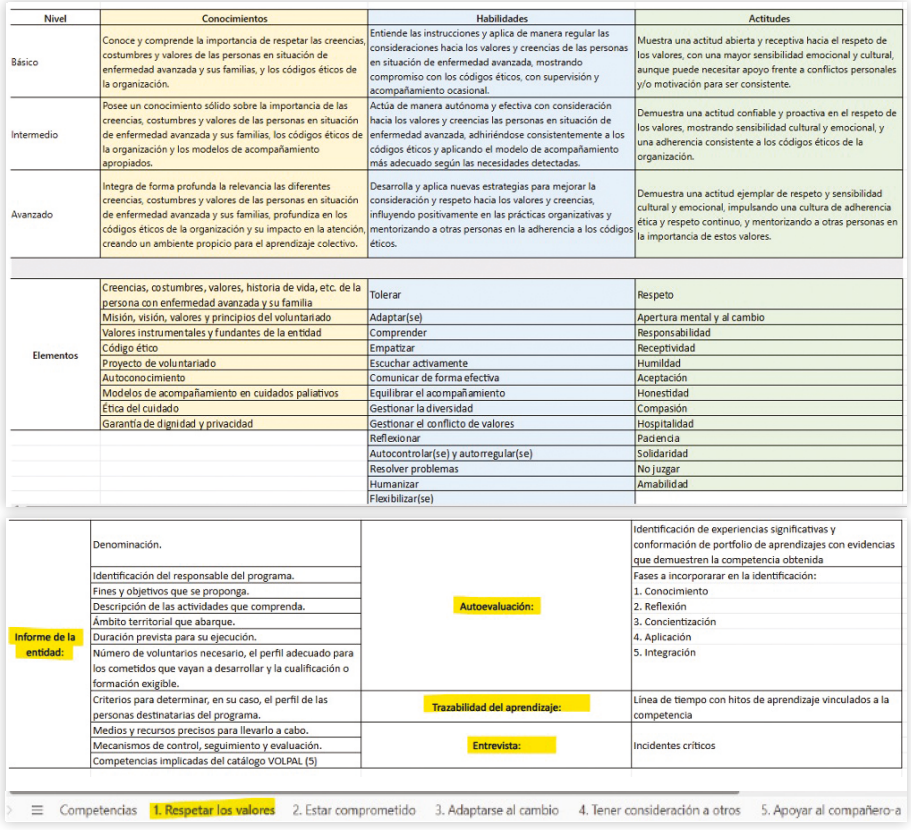
Model full 1.
Competències:



Competencias VOLPAL: matriz de evaluación			
	1. Respetar los valores	Capacidad para actuar con consideración hacia las creencias, costumbres y valores de las personas en situación de enfermedad avanzada y sus familias, no juzgando, mostrando sensibilidad emocional y cultural, asumiendo los códigos éticos de la organización y garantizando desde el primer momento la dignidad y privacidad de las personas acompañadas.	
Niveles	BÁSICO	INTERMEDIO	AVANZADO
Taxonomía Bloom	Recordar / Comprender	Aplicar / Analizar	Evaluar / crear
Conocimientos	Conoce y comprende la importancia de respetar las creencias, costumbres y valores de las personas en situación de enfermedad avanzada y sus familias, y los códigos éticos de la organización.	Posee un conocimiento sólido sobre la importancia de las creencias, costumbres y valores de las personas en situación de enfermedad avanzada y sus familias, los códigos éticos de la organización y los modelos de acompañamiento apropiados.	Integra de forma profunda la relevancia las diferentes creencias, costumbres y valores de las personas en situación de enfermedad avanzada y sus familias, profundiza en los códigos éticos de la organización y su impacto en la atención, creando un ambiente propicio para el aprendizaje colectivo.
Habilidades	Entiende las instrucciones y aplica de manera regular las consideraciones hacia los valores y creencias de las personas en situación de enfermedad avanzada, mostrando compromiso con los códigos éticos, con supervisión y acompañamiento ocasional.	Actúa de manera autónoma y efectiva con consideración hacia los valores y creencias las personas en situación de enfermedad avanzada, adhiriéndose consistentemente a los códigos éticos y aplicando el modelo de acompañamiento más adecuado según las necesidades detectadas.	Desarrolla y aplica nuevas estrategias para mejorar la consideración y respeto hacia los valores y creencias, influyendo positivamente en las prácticas organizativas y mentorizando a otras personas en la adherencia a los códigos éticos.
Actitudes	Muestra una actitud abierta y receptiva hacia el respeto de los valores, con una mayor sensibilidad emocional y cultural, aunque puede necesitar apoyo frente a conflictos personales y/o motivación para ser consistente.	Demuestra una actitud confiable y proactiva en el respeto de los valores, mostrando sensibilidad cultural y emocional, y una adherencia consistente a los códigos éticos de la organización.	Demuestra una actitud ejemplar de respeto y sensibilidad cultural y emocional, impulsando una cultura de adherencia ética y respeto continuo, y mentorizando a otras personas en la importancia de estos valores.
			Capacidad para mantener y cumplir con una dedicación profunda y sostenida la misión del voluntariado,

Competencias | 1. Respetar los valores | 2. Estar comprometido | 3. Adaptarse al cambio | 4. Tener consideración a otros | 5. Apoyar al compañero-a | +

Model full 2.
"Respecte pels valors":



Nivel	Conocimientos	Habilidades	Actitudes
Básico	Conoce y comprende la importancia de respetar las creencias, costumbres y valores de las personas en situación de enfermedad avanzada y sus familias, y los códigos éticos de la organización.	Entiende las instrucciones y aplica de manera regular las consideraciones hacia los valores y creencias de las personas en situación de enfermedad avanzada, mostrando compromiso con los códigos éticos, con supervisión y acompañamiento ocasional.	Muestra una actitud abierta y receptiva hacia el respeto de los valores, con una mayor sensibilidad emocional y cultural, aunque puede necesitar apoyo frente a conflictos personales y/o motivación para ser consistente.
Intermedio	Posee un conocimiento sólido sobre la importancia de las creencias, costumbres y valores de las personas en situación de enfermedad avanzada y sus familias, los códigos éticos de la organización y los modelos de acompañamiento apropiados.	Actúa de manera autónoma y efectiva con consideración hacia los valores y creencias las personas en situación de enfermedad avanzada, adhiriéndose consistentemente a los códigos éticos y aplicando el modelo de acompañamiento más adecuado según las necesidades detectadas.	Demuestra una actitud confiable y proactiva en el respeto de los valores, mostrando sensibilidad cultural y emocional, y una adherencia consistente a los códigos éticos de la organización.
Avanzado	Integra de forma profunda la relevancia las diferentes creencias, costumbres y valores de las personas en situación de enfermedad avanzada y sus familias, profundiza en los códigos éticos de la organización y su impacto en la atención, creando un ambiente propicio para el aprendizaje colectivo.	Desarrolla y aplica nuevas estrategias para mejorar la consideración y respeto hacia los valores y creencias, influyendo positivamente en las prácticas organizativas y mentorizando a otras personas en la adherencia a los códigos éticos.	Demuestra una actitud ejemplar de respeto y sensibilidad cultural y emocional, impulsando una cultura de adherencia ética y respeto continuo, y mentorizando a otras personas en la importancia de estos valores.
Elementos	Creencias, costumbres, valores, historia de vida, etc. de la persona con enfermedad avanzada y su familia	Tolerar	Respeto
	Misión, visión, valores y principios del voluntariado	Adaptar(se)	Apertura mental y al cambio
	Valores instrumentales y fundantes de la entidad	Comprender	Responsabilidad
	Código ético	Empatizar	Receptividad
	Proyecto de voluntariado	Escuchar activamente	Humildad
	Autoconocimiento	Comunicar de forma efectiva	Aceptación
	Modelos de acompañamiento en cuidados paliativos	Equilibrar el acompañamiento	Honestidad
	Ética del cuidado	Gestionar la diversidad	Compasión
	Garantía de dignidad y privacidad	Gestionar el conflicto de valores	Hospitalidad
		Reflexionar	Paciencia
		Autocontrolar(se) y autorregular(se)	Solidaridad
		Resolver problemas	No juzgar
		Humanizar	Amabilidad
		Flexibilizar(se)	

Informe de la entidad:	Denominación.	Autoevaluación:	Identificación de experiencias significativas y conformación de portfolio de aprendizajes con evidencias que demuestren la competencia obtenida
	Identificación del responsable del programa.		Fases a incorporarar en la identificación:
	Fines y objetivos que se proponga.		1. Conocimiento
	Descripción de las actividades que comprenda.		2. Reflexión
	Ámbito territorial que abarque.		3. Concientización
	Duración prevista para su ejecución.		4. Aplicación
	Número de voluntarios necesario, el perfil adecuado para los cometidos que vayan a desarrollar y la cualificación o formación exigible.		5. Integración
	Criterios para determinar, en su caso, el perfil de las personas destinatarias del programa.	Trazabilidad del aprendizaje:	Línea de tiempo con hitos de aprendizaje vinculados a la competencia
	Medios y recursos precisos para llevarlo a cabo.	Entrevista:	Incidentes críticos
	Mecanismos de control, seguimiento y evaluación.		
	Competencias implicadas del catálogo VOLPAL (5)		

Competencias | 1. Respetar los valores | 2. Estar comprometido | 3. Adaptarse al cambio | 4. Tener consideración a otros | 5. Apoyar al compañero-a

Bibliografia

- Acero Pereira, C., Hidalgo, M. V., i Jiménez, L. (2018). "Procesos de aprendizaje adulto en contextos de educación no formal". *Universitas Psychologica*, 17(2), 1-10. https://doi.org/10.11144/Javeriana.upsy.17-2.paac.
- Aranguren Gonzalo, L., *et al.* (2012). *Guia de voluntariat en cures pal·liatives*. Programa per a l'Atenció integral a persones amb malalties avançades Obra Social "la Caixa".
- Berrocal, F., Alonso García, M. A., i Ramírez-Vielma, R. (2021). "La elaboración de modelos de competencias técnicas y su aplicación en la detección de necesidades formativas". *Gestión y Análisis de Políticas Públicas*, (26), 111-129. https://doi.org/10.24965/gapp.i26.10813.
- Bloom, B. S. (1979). Taxonomía de los objetivos de la educación (3a ed.). Alcoy: Marfil.
- Anderson, L.W. (Ed.), Krathwohl, D.R. (Ed.), Airasian, P.W., Cruikshank, K.A., Mayer, R.E., Pintrich, P.R., Raths, J., i Wittrock, M.C. (2001). A taxonomy for learning, teaching, and assessing: A revision of Bloom's Taxonomy of Educational Objectives (Complete edition). New York: Longman.
- Consell d'Europa (2016). Quality standards in education and training activities of the Youth Department of the Council of Europe. https://rm.coe.int/ddcp-yd-etd-2016-202-quality-standards-yd-etactivities/16807c8bb9.
- Centre Europeu per al Desenvolupament de la Formació Professional - Cedefop (2023). *Directrius europees per a la validació de l'aprenentatge no formal i informal* (3a ed.). Oficina de publicacions de la Unió Europea. https://www.cedefop.europa.eu/files/3093_es.pdf

  - (2022). *Terminology of European education and training policy*. https://www.cedefop.europa.eu/en/tools/vet-glossary/glossary.

  - (2016). *Directrius europees per a la validació de l'aprenentatge no formal i informal*. Oficina de publicacions de la Unió Europea. https://www.cedefop.europa.eu/files/3073_es.pdf.
- Comissió Europea (2006). Recomanació del Parlament Europeu i del Consell, de 18 de desembre del 2006, sobre les competències clau per a l'aprenentatge permanent. *Diari oficial de la Unió Europea*, L394/10. https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:32006H0962&from=EN.
- Consell de la Unió Europea (2012). Recomanació del Consell, de 20 de desembre de 2012, sobre la validació de l'aprenentatge no formal i informal. 2012/C 398/01. https://bit.ly/3vkGDpB.

  — (2018). Recomanació del Consell, de 22 de maig del 2018, relativa a les competències clau per a l'aprenentatge permanent (Text pertinent a efectes de l'EEE) (2018/C 189/01). *Diari oficial de la Unió Europea*, C 189, 1-13. https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:32018H0604(01)&from=EN.
- eQval (2024). *Manual: Estàndards europeus de qualitat en la validació dels resultats de l'aprenentatge del voluntariat*. https://biblioteca.plataformavoluntariado.org/wp-content/uploads/2024/06/eqval-manual-v3-es-shared.pdf.

· European Commission (s. f.). *About ESCO*. https://esco.ec.europa.eu/en/about-esco.

· European Committee for Standardization (CEN). (2014). *European e-Competence Framework 3.0: A common European framework for ICT Professionals in all industry sectors*. CEN. https://esco.ec.europa.eu/en/about-esco/escopedia/escopedia/european-e-competence-framework-e-cf.

· Gómez-Batiste, X., i Connor, S. (2017). *Building integrated palliative care programs and services*. Elsevier.

· Instituto Nacional de las Cualificaciones - INCUAL (s. f.). *La cualificación profesional*. https://incual.educacion.gob.es/las-cualificaciones.

- (2018). *Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales*. Ministeri d'Educació i Formació Professional.

· Kolb, D. A. (1984). *Experiential learning: Experience as a source of learning and development*. Prentice Hall.

· Llei 45/2015, de 14 d'octubre, de Voluntariat. *BOE* n.º 247. https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2015-11072.

· Observatorio de la Validación de Competencias Profesionales - Observal (s. f.). *¿Qué es Observal?* https://www.observal.es/es/inicio/mision-vision-valores.

· Organització Mundial de la Salut - OMS (20 d'agost de 2020). *Cures pal·liatives.* Organització Mundial de la Salut. https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/palliative-care.

· Peters, L., Cant, R., Payne, S., O'Connor, M., McDermott, F., Hood, K., Morphet, J., i Shimoinaba, K. (2013). How death anxiety impacts nurses' caring for patients at the end of life: A review of literature. *The Open Nursing Journal*, 7, 14-21. https://doi.org/10.2174/1874434601307010014.

· Plataforma del Voluntariat d'Espanya - PVE (2023a). *Vol+: certificación de competencias a través del voluntariado*. Document marc del programa 2023

- (2024). *Estándares de calidad en la gestión del ciclo de voluntariado y herramienta de autodiagnóstico. Guía de uso*. https://biblioteca.plataformavoluntariado.org/wp-content/uploads/2024/01/guia-uso-herramienta-calidad-2024_acc.pdf

— (2021a). *Vol+: certificación de competencias a través del voluntariado*. Document marc del programa.

— (2021b). *Guía para el diseño de las formaciones en competencias transversales del voluntariado*. https://plataformavoluntariado.org/wp-content/uploads/2022/03/guia_competencias_a_visual-.pdf.

- (2019). *Manual del ciclo de gestión de las personas voluntarias*. https://plataformavoluntariado.org/wp-content/uploads/2019/12/mcgpv.pdf.

— (s. f.). *Certificación+*. https://plataformavoluntariado.org/certifica-plus/.

· Voluncloud (2016-2025). https://voluncloud.org/voluncloud/index.php.

Fundació "la Caixa"