



Plan de voluntariado

2026

Marco institucional del Hospital de Campanya de Santa Anna

El Hospital de Campanya de Santa Anna es el proyecto social y comunitario que articula el conjunto de acciones de atención, acompañamiento y promoción de la dignidad de las personas en situación de vulnerabilidad que se desarrollan en el entorno de la Iglesia de Santa Anna. Bajo este nombre, ampliamente reconocido y consolidado, se agrupan diferentes entidades que trabajan de manera coordinada y complementaria, compartiendo un mismo marco de valores, objetivos y metodología de intervención.

El Hospital de Campanya de Santa Anna no constituye una única entidad jurídica, sino un espacio común de trabajo en red en el que participan tres entidades, cada una con su identidad propia y con programas específicos, pero integradas en un proyecto social compartido.

Por un lado, la **Parroquia de Santa Anna** acoge y desarrollan los Programas de la Taula de Fraternitat y el de Duchas y Roper. Desde la Parroquia se organizan también actividades y celebraciones comunitarias de carácter religioso, abiertas y vinculadas a la vida del Hospital de Campanya, que refuerzan la dimensión espiritual y comunitaria del proyecto.

Por otro lado, la entidad **Missatgers de la Pau** desarrolla diversos programas de atención social, orientación y acompañamiento, dirigidos a personas en situación de exclusión social. Entre estos programas se encuentran:

- Acogida y Orientación Social
- Vincles, que incluye el acompañamiento psicológico y el Espai de la Dona
- Orientación Laboral
- Sports Sense Sostre
- Llengües Sense Sostre

Finalmente, la **Fundación Viqui Molins** participa en el Hospital de Campanya de Santa Anna a través de los programas de la Llar d'Oportunitats y Salut al Carrer.

Este modelo de trabajo compartido permite ofrecer una atención integral, coordinada y continuada, en la que los distintos programas se complementan entre sí y facilitan itinerarios de acompañamiento adaptados a las necesidades de cada persona.

EL VOLUNTARIADO EN EL HOSPITAL DE CAMPANYA DE SANTA ANNA

El voluntariado constituye la base fundamental de todos los programas que se desarrollan en el Hospital de Campanya de Santa Anna. La implicación, el compromiso y la continuidad de las personas voluntarias hacen posible el funcionamiento diario de los distintos servicios y sostienen el carácter comunitario, relacional y de acompañamiento que define el proyecto.

Las personas voluntarias participan de manera activa en los diferentes programas, aportando no solo apoyo operativo, sino también presencia, escucha y vínculo con las personas atendidas. Su labor se enmarca siempre dentro de un modelo organizado, acompañado y coordinado con el equipo profesional, garantizando una atención respetuosa, coherente y alineada con los valores de la institución.

En función del grado de continuidad y del tipo de colaboración, la institución distingue entre diferentes formas de voluntariado. Independientemente de la modalidad, todas las personas voluntarias realizan un proceso de vinculación a la institución, adaptado a las características de su participación, con el objetivo de asegurar una incorporación informada, responsable y cuidada.

TIPOS DE VOLUNTARIADO EN EL HOSPITAL DE CAMPANYA DE SANTA ANNA

El Hospital de Campanya de Santa Anna ofrece diferentes modalidades de voluntariado, con el objetivo de facilitar la participación de personas y entidades con distintos niveles de disponibilidad, compromiso y continuidad. Todas las formas de voluntariado se desarrollan dentro de un marco organizado y acompañado, y contribuyen de manera directa al funcionamiento y a la misión social de la institución.

En función del grado de implicación y del tipo de colaboración, actualmente se distinguen tres modalidades principales de voluntariado: voluntariado puntual, voluntariado corporativo y voluntariado fijo.

Voluntariado puntual

El voluntariado puntual está dirigido a aquellas personas que desean colaborar en el Programa de la Taula de Fraternitat, pero que, por motivos personales, laborales u otros compromisos, no pueden establecer una vinculación continuada ni adquirir un compromiso a largo plazo.

Esta modalidad de voluntariado no es de acceso libre, sino que se activa únicamente cuando la institución abre convocatorias específicas en periodos determinados, como los meses de verano o el periodo de Navidad. En estos casos, la persona interesada establece un contacto previo con la persona responsable de la coordinación del voluntariado, con quien se acuerdan el día o los días concretos y el turno/s de participación.

Antes de iniciar la colaboración, la persona voluntaria recibe los manuales necesarios para su participación en el servicio y se realiza la firma del full de compromiso puntual, en el que queda especificado el día o los días en los que participará y el documento de protección de datos. De este modo, se garantiza un marco claro, ordenado y adecuado tanto para la persona voluntaria como para el equipo y el servicio.

Voluntariado corporativo

El voluntariado corporativo se desarrolla en colaboración con otras entidades y empresas que cuentan con proyectos de concienciación y participación social. Este tipo de voluntariado se establece mediante acuerdos de colaboración entre la institución y la entidad o empresa participante, en los que se definen los objetivos, el marco de actuación y las condiciones de la participación.

A través de estos acuerdos se pacta la regularidad de la colaboración, que puede ser semanal, quincenal o mensual, en función de las características del grupo y del programa. Actualmente, el voluntariado corporativo participa en distintos espacios, como el Programa de la Taula de Fraternitat, Tijeras Solidarias y tareas de organización de almacenes. Entre las empresas y entidades colaboradoras tenemos:

- La Caixa
- RSM
- Clínica Baviera
- MAPFRE
- Fundación Verisure
- Zurich
- Fundación Joia
- Peluquería Jaime
- Tijeras Solidarias

Las personas que participan en esta modalidad de voluntariado firman igualmente los documentos requeridos por el Hospital de Campanya de Santa Anna, concretamente el documento de compromiso y la hoja de protección de datos, garantizando así el cumplimiento de los criterios de funcionamiento y confidencialidad de la institución.

Voluntariado fijo

El voluntariado fijo está formado por aquellas personas que desean y pueden participar de manera continuada en los programas de la institución, adquiriendo un compromiso de vinculación a medio y largo plazo y participando en los procesos formativos establecidos. Este tipo de voluntariado constituye la base principal del Hospital de Campanya de Santa Anna y es el que sostiene la mayoría de los programas y espacios. Al tratarse de personas vinculadas de forma estable, cuentan con más herramientas, formación continuada y espacios de acompañamiento, lo que permite establecer vínculos más sólidos tanto con otras personas voluntarias como con las personas atendidas.

Actualmente, el voluntariado fijo participa en una amplia diversidad de programas, entre los que se incluyen el Programa de la Taula de Fraternitat; el área social, que abarca la acogida, Llegues Sense Sostre y Sports Sense Sostre; el área laboral; el área de salud, con los programas Salut al Carrer y Vincles; los programas de Llars, que incluyen mentorías y acompañamiento; así como el programa de duchas y el ropero.

PROCESO DE VINCULACIÓN AL VOLUNTARIADO

El Hospital de Campanya de Santa Anna dispone de un proceso de vinculación del voluntariado estructurado y adaptado a las distintas modalidades de colaboración. Este proceso tiene como objetivo garantizar una incorporación informada, responsable y acompañada, tanto para la persona voluntaria como para la institución, asegurando la coherencia con los valores, el funcionamiento y los programas del proyecto. Todas las personas voluntarias, independientemente del tipo de voluntariado que realicen (puntual, corporativo o fijo), deben realizar un proceso de vinculación. No obstante, este proceso se adapta en función del grado de continuidad, responsabilidad y duración de la colaboración.

Proceso de vinculación del voluntariado puntual

El voluntariado puntual realiza un proceso de vinculación simplificado y adaptado a la temporalidad de su colaboración. Esta modalidad se activa únicamente cuando la institución abre convocatorias específicas para el Programa de la Taula de Fraternitat en periodos concretos, como verano o Navidad. Las personas interesadas establecen un contacto previo con la persona responsable de la coordinación del voluntariado, con quien se acuerdan el día o los días concretos y el turno de participación. Antes de la actividad, la persona voluntaria recibe los manuales necesarios para su participación y firma el documento de compromiso puntual, en el que quedan especificados los días de colaboración, así como la hoja de protección de datos.

Proceso de vinculación del voluntariado corporativo

El proceso de vinculación del voluntariado corporativo se desarrolla a través de acuerdos de colaboración entre el Hospital de Campanya de Santa Anna y las entidades o empresas participantes. En estos acuerdos se definen el marco de actuación, los objetivos de la colaboración, los programas en los que se participará y la regularidad de la actividad. Las personas voluntarias que participan a través de estas entidades reciben los documentos que el Hospital de Campanya dispone para preparar al voluntario previo a su participación con la información necesaria para su participación y firman los documentos requeridos por la institución, concretamente el documento de compromiso y la hoja de protección de datos. Su incorporación a los programas se realiza de manera coordinada con los equipos responsables de cada espacio.

Proceso de vinculación del voluntariado fijo

El proceso de vinculación del voluntariado fijo se inicia con la asistencia a una sesión informativa, que tiene lugar el último martes de cada mes a las 17:30 h, dentro de la Iglesia de Santa Anna. A esta sesión acceden personas interesadas en colaborar con la institución a través de diferentes canales, como el boca a boca, la página web, el contacto por correo electrónico, llamadas telefónicas o visitas presenciales a la parroquia, donde se les informa de la existencia y el funcionamiento de estas sesiones. La sesión informativa tiene una duración aproximada de una hora y media y está orientada a ofrecer una visión global del Hospital de Campanya de Santa Anna. Durante la sesión se presentan los distintos programas, los valores y principios del proyecto, el papel del voluntariado, los programas y los pasos a seguir para formalizar la vinculación. Este espacio permite a las personas interesadas conocer el marco general de la institución antes de iniciar el proceso.

Una vez finalizada la sesión informativa, las personas interesadas reciben, vía WhatsApp o correo electrónico, el manual del Programa de la Taula de Fraternitat y el horario semanal actualizado de todos los programas. Esta documentación permite revisar con mayor profundidad la información, resolver dudas y valorar el encaje personal y la disponibilidad antes de continuar.

Tras la revisión del material, se realiza una segunda reunión de carácter individual, que puede ser presencial o mediante llamada telefónica entre la persona interesada y el coordinador del voluntariado. En este encuentro se valoran el perfil de la persona, sus motivaciones, su experiencia previa, sus expectativas y su disponibilidad. A partir de esta entrevista se acuerdan el día y el turno de inicio del voluntariado.

Toda persona voluntaria inicia su vinculación en el Programa de la Taula de Fraternitat, que actúa como programa de entrada a la institución. Este espacio facilita una incorporación progresiva, al tratarse de un

entorno acompañado por equipos estables de voluntariado con experiencia y por la figura del voluntario referente, que realiza la acogida inicial y acompaña el proceso de adaptación. En el momento de iniciar su colaboración, la persona voluntaria firma el documento de compromiso y la hoja de protección de datos. Antes del primer turno, se informa al voluntario referente correspondiente para que pueda incorporarla al grupo de WhatsApp del turno y facilitar su integración en el equipo. Una vez iniciada la actividad, se hace entrega del membrete identificativo con su nombre y se hace la introducción oficial del equipo del turno.

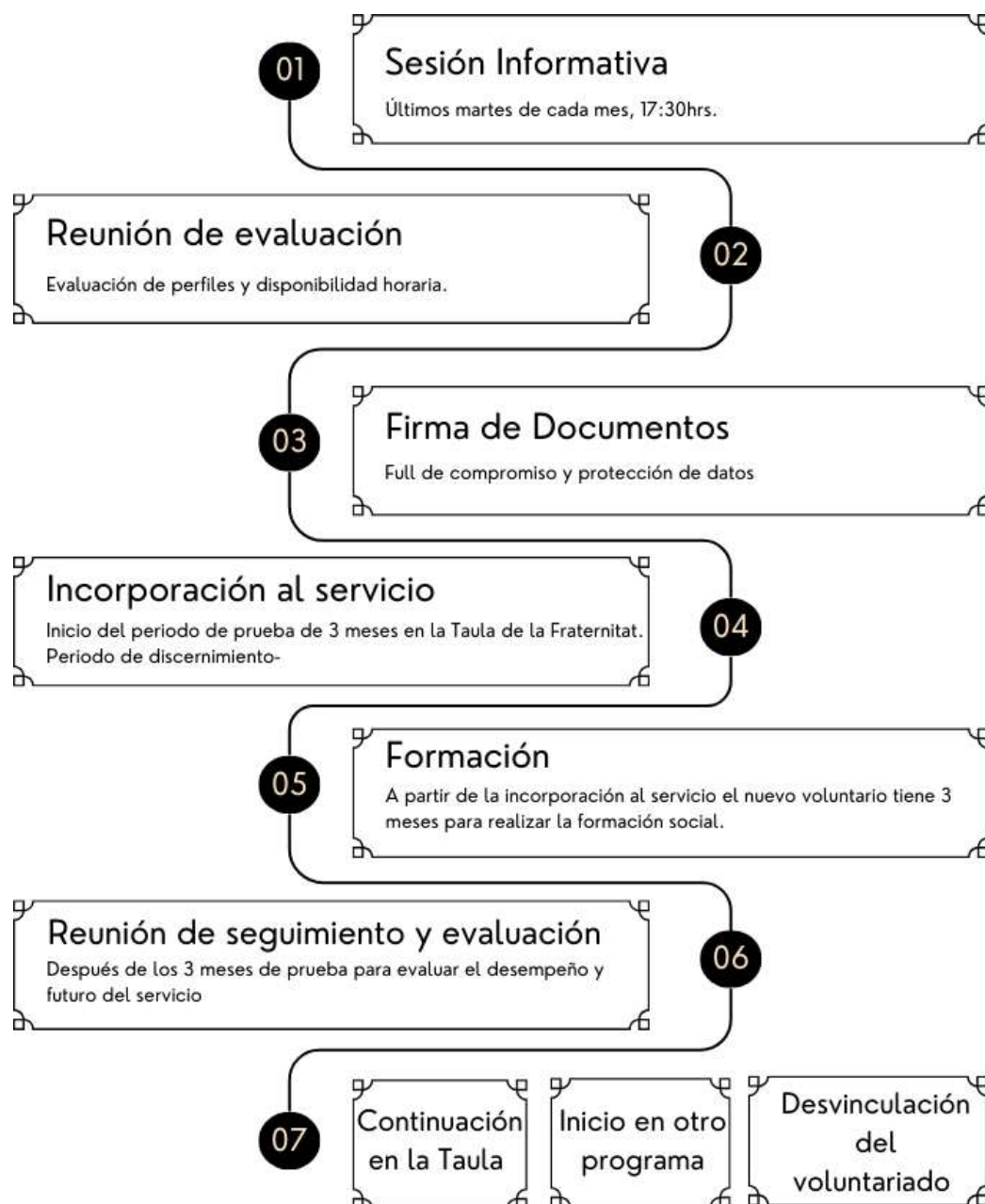
Los primeros tres meses de participación se consideran un período de adaptación y discernimiento. Durante este tiempo, la persona voluntaria tiene la libertad de valorar su continuidad en función de su vivencia, su capacidad emocional y si la experiencia se ajusta a sus expectativas. Y, de manera paralela, desde la institución, se observa si la persona se alinea con los valores, actitudes y lineamientos del proyecto. Durante este período, la persona voluntaria tiene también la responsabilidad de realizar la primera formación social, obligatoria para todos los voluntarios nuevos. Esta formación constituye un primer conjunto de herramientas básicas y es fundamental para favorecer un acompañamiento adecuado de las personas atendidas, siempre desde la seguridad, la calma, el respeto y la comprensión de las situaciones de vulnerabilidad.

Al finalizar los tres meses de adaptación y discernimiento, se pueden dar tres situaciones en la que la persona voluntaria:

- Decida desvincularse del proyecto.
- Continúe su participación en el Programa de la Taula de Fraternitat.
- Bajo previo aviso y valoración por parte de los técnicos de otros espacios, se realice una solicitud de vinculación a otro programa de la institución.

En este último caso, se da un segundo proceso de vinculación hacia el nuevo programa que, se inicia con una primera reunión de contacto y explicación, en la que participan el técnico responsable del programa, la persona coordinadora del voluntariado y la persona voluntaria. En este encuentro se explica a profundidad el programa, las funciones a realizar, el marco de actuación y las expectativas del programa. Si se llega a un acuerdo, la persona voluntaria inicia su participación en el nuevo espacio y dispone nuevamente de un período de tres meses de adaptación, durante el cual recibe formación continuada para poder asumir progresivamente las nuevas funciones.

A continuación, el gráfico, se muestra el proceso de vinculación al Hospital de campaña general, donde se puede observar de manera más visual esta información. Para los casos de vinculaciones a segundos programas estos se muestran en los manuales explicativos de cada uno.



El proceso de vinculación del voluntariado fijo descrito anteriormente se concibe como un itinerario progresivo, acompañado y flexible, que permite tanto a la persona voluntaria como a la institución valorar el encaje mutuo antes de consolidar la participación. Este modelo garantiza que la incorporación se realice de manera consciente, informada y respetuosa con los ritmos, capacidades y expectativas de cada persona.

La combinación de información previa, acompañamiento inicial, período de adaptación y formación obligatoria permite sentar unas bases sólidas para una participación comprometida y sostenible en el tiempo. De este modo, el Hospital de Campanya de Santa Anna asegura que la vinculación del voluntariado no responda únicamente a una necesidad operativa, sino que forme parte de un proyecto comunitario cuidado, coherente y alineado con los valores de la institución.

SEGUIMIENTO, ACOMPAÑAMIENTO Y EVALUACIÓN DEL VOLUNTARIADO

Desde el Hospital de Campanya de Santa Anna, y especialmente desde la coordinación del voluntariado, se ofrece un seguimiento continuado a las personas voluntarias con el objetivo de cuidar su bienestar, acompañar sus procesos y garantizar una buena calidad en la intervención dentro de todos los programas. Este seguimiento se realiza de manera cercana y flexible, a través de charlas informales, espacios de escucha y, cuando es necesario, mediante la convocatoria de reuniones específicas para abordar situaciones de acompañamiento, intervención o corrección.

Como parte de las medidas de cuidado hacia el voluntariado, la institución establece también límites y propuestas orientadas a prevenir la sobrecarga. En este sentido, se establece que las personas voluntarias puedan participar de manera regular en un máximo de dos turnos o programas a la semana, favoreciendo así un equilibrio entre el compromiso adquirido y el auto-cuidado personal.

Paralelamente, el Hospital de Campanya de Santa Anna promueve espacios y actividades de cuidado, agradecimiento y reconocimiento del voluntariado. Estas iniciativas incluyen retiros, actividades culturales como conciertos y cinefóruns, celebraciones de cumpleaños y otras actividades puntuales. Se trata de espacios pensados para fomentar la convivencia, el encuentro y el vínculo entre voluntarios, personas usuarias, jóvenes de la Llar d'Oportunitats y trabajadores, reforzando el sentimiento de comunidad y el cuidado mutuo.

PROGRAMAS

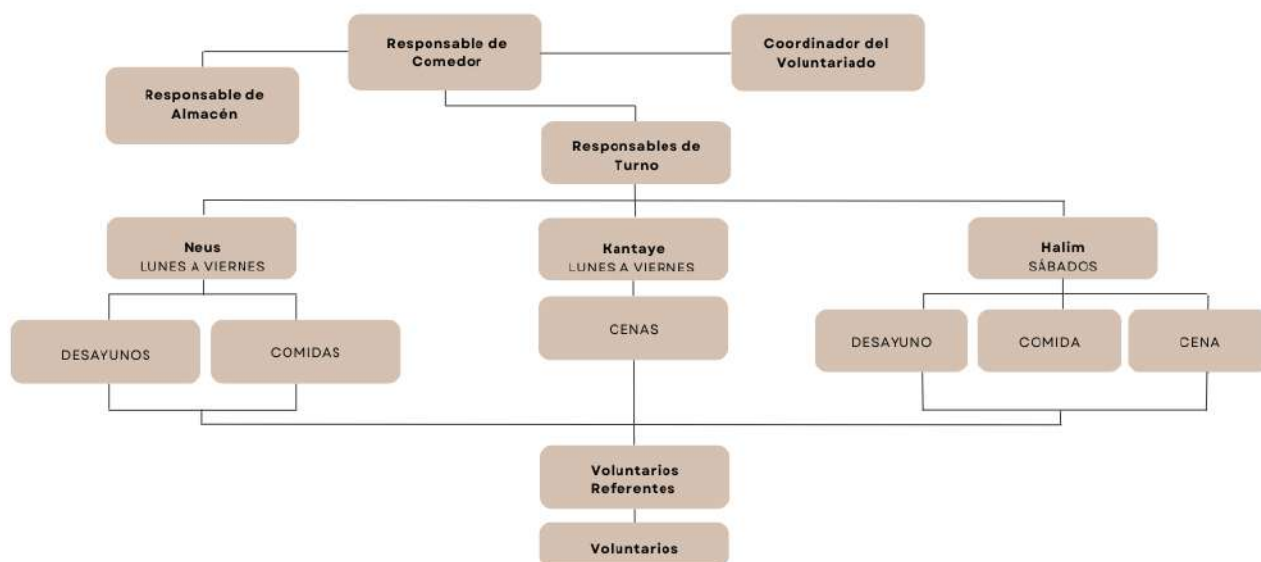
Parroquia Santa Anna

1. TAULA DE FRATERNITAT

Este programa ofrece el servicio de alimentación a personas en situación de alta vulnerabilidad: situación de calle y/o infravivienda. El programa busca ir más allá de ser un comedor social, el corazón del programa es el establecimiento de vínculos fraternales entre usuarios, voluntarios y personal. En consecuencia, el nombre de "Taula de Fraternitat". Este es un punto de encuentro, en el que adicionalmente a las comidas, constituye un espacio de acogida, acompañamiento y dignificación, dónde se brinda orientación, se hace seguimiento de casos y derivación a otros programas o servicios. Este acompañamiento social inicia con el programa de Acogida y Acompañamiento Social.

FIGURAS, ROLES Y RESPONSABILIDADES

El correcto funcionamiento del comedor social depende de la corresponsabilidad y trabajo coordinado y en equipo de distintos actores que participan desde roles y niveles de responsabilidad diferentes. La división de trabajo y responsabilidades permite ordenar el servicio, facilitar la coordinación entre equipos y garantizar una atención de calidad y coherente con los valores del proyecto. El organigrama de cómo está configurado la Taula de Fraternitat podemos observar en la siguiente imagen:



Las principales figuras las podemos dividir en tres grupos que trabajan coordinadamente:

2. Personal contratado

Las personas contratadas son responsables de la supervisión general y la coordinación operativa del comedor. Entre el personal contratado encontramos al:

- **Responsable de Comedor:**

El responsable de comedor es la figura encargada del funcionamiento del comedor, de dar soporte y guía a los responsables de turno (que son los que ejecutan) y; al coincidir el responsable del comedor con el responsable de turno de los desayunos y comidas, esta persona se encuentra en primera línea respecto a los turnos del desayuno y comida de lunes a viernes. En consecuencia, puede coordinar a estos voluntarios.

- **Responsable de Almacén:**

Si bien no se refleja en la imagen anterior, esta figura se encarga de la gestión logística de los alimentos y las donaciones de las entidades colaboradoras. En consecuencia, trabaja conjuntamente con el responsable de comedor para asegurar que las comidas y productos servidos en la Taula de Fraternitat cumplan con los estándares de calidad.

- **Coordinador del voluntariado:**

Esta persona acompaña el programa de voluntariado a nivel global. Se encarga de la gestión y mejora del plan del voluntariado, convoca y dinamiza las reuniones trimestrales con los voluntarios referentes. En el día a día, recibe y gestiona las solicitudes de refuerzos y/o nuevas vinculaciones. Da soporte a los referentes y responsables, así como interviene en las incidencias complejas.

De manera general sus funciones incluyen:

- Garantizar el cumplimiento de protocolos de higiene, sanidad y seguridad alimentaria.
- Resolver incidencias complejas o situaciones de riesgo.
- Supervisar el servicio y mantener la calidad de atención.

3. Jóvenes de la Llar d'Oportunitats

Las personas jóvenes que participan en el Programa Llar d'Oportunitats del Hospital de Campanya de Santa Anna forman parte de un proceso educativo y de acompañamiento orientado a la adquisición de competencias personales, sociales y laborales. Su participación en el programa se articula a través de prácticas formativas colaborativas, mediante las cuales apoyan en tareas clave del funcionamiento diario de la Institución, al mismo tiempo que desarrollan habilidades vinculadas a la responsabilidad, el trabajo en equipo y la autonomía.

En el marco de la Taula de Fraternitat, los y las jóvenes participan ejerciendo distintos roles en función de su momento dentro del proceso formativo y de acompañamiento:

- **Responsables de turno:** en el caso de las cenas de lunes a viernes y los tres turnos del sábado.

Estos jóvenes se encuentran, en una fase avanzada del programa, por lo que cuentan con un mayor nivel de autonomía y responsabilidad.

- **Apoyo en claustro y puerta:** apoyan en la logística de puerta principal, así como en la puerta de claustro para facilitar el ingreso de los usuarios al comedor.
- **Cocina:** el encargado de esta tarea, realiza tareas de limpieza de bandejas, vaso y demás utensilios utilizados en los turnos de servicio.
- **Auxiliar de Comedor:** brinda apoyo al responsable de comedor en las tareas preparativas previas a los turnos.
- **Auxiliar de Almacén:** colaboran al responsable de almacén en la logística y recepción de donaciones, inventariado y limpieza del espacio.
- **Limpieza:** favorecen el mantenimiento de los espacios comunes.

En estos casos, los participantes pueden encontrarse en diferentes etapas de su proceso administrativo, incluyendo situaciones de espera de resoluciones favorables, procesos formativos en curso, formación profesional u otros itinerarios educativos y laborales, proceso de salida.

Independientemente de la etapa en la que se encuentre cada joven, todos los participantes del Programa Llar d'Oportunitats cuentan con el acompañamiento continuado de dos profesionales educadores. Estos

educadores son los responsables de realizar el seguimiento individual y grupal, adaptar las responsabilidades a las capacidades y momento de cada persona, y garantizar que las prácticas colaborativas se desarrollen como una herramienta educativa y no únicamente como una tarea operativa.

Los y las jóvenes participan de manera regular en espacios formativos y comunitarios propios del programa, como formaciones específicas, asambleas y actividades grupales, orientadas al desarrollo de competencias sociales, laborales y de convivencia. Las prácticas formativas colaborativas se planifican y calendarizan semanalmente por el equipo educativo, teniendo en cuenta de forma prioritaria las actividades académicas y formativas, gestiones administrativas y documentales, así como citas de salud de cada joven, y sus compromisos extracurriculares.

Este modelo de participación permite que la colaboración de los y las jóvenes en la Taula de Fraternitat se integre de manera coherente en su itinerario personal, respetando sus procesos individuales y reforzando su preparación para la autonomía y la inserción social y laboral.

4. Voluntarios

Todos los voluntarios que están vinculados y participan de manera periódica en la Taula de Fraternitat han de cumplir con el proceso de vinculación establecido para cada tipo de participación. Como se menciona en el apartado general del proceso de vinculación, todo voluntario, independientemente del periodo y tipo de colaboración firma un full de compromiso y una hoja de protección de datos. Así mismo, recibe los manuales del Programa de la Taula de Fraternitat y se le informa quién o quiénes serán sus referentes.

El voluntariado es una figura central en el funcionamiento de la Taula de Fraternitat y en la experiencia que viven las personas usuarias. Su papel va mucho más allá de la realización de tareas operativas: el voluntariado es, ante todo, un agente de acompañamiento, humanización y acogida. Aunque el servicio incluye la preparación, el reparto y la limpieza del espacio, la función principal del voluntariado no es únicamente “dar la comida”, sino acompañar a las personas usuarias desde una mirada digna, respetuosa y humana, siempre dentro de los límites seguros y del marco institucional del Hospital de Campanya de Santa Anna. Cada interacción, por pequeña que sea, contribuye a generar un clima de respeto, calma y reconocimiento. Por ello, todas las personas voluntarias son corresponsables del buen funcionamiento del servicio, del cuidado del espacio y del clima comunitario que se construye en cada turno.

En resumen, el trabajo en equipo, la corresponsabilidad y el respeto por los roles establecidos son fundamentales para garantizar un servicio ordenado, seguro y humano. Por ello, todas las personas voluntarias vinculadas al programa frente a sus compañero de equipo, y personal son corresponsables en:

- Contribuir activamente al buen clima del turno y al cumplimiento del servicio.
 - Participar de manera responsable en las tareas de preparación, servicio y limpieza, según la organización establecida y cumpliendo los horarios.
 - Colaborar de forma activa y respetuosa con el resto del equipo.
 - Seguir las indicaciones del responsable de turno y del voluntario referente.
 - Mantener una actitud coherente con los valores del Hospital de Campanya de Santa Anna.
 - Pedir apoyo al voluntario referente o al equipo técnico ante dudas o conflictos.
 - Respetar los espacios, tiempos y límites de los programas.

Frente a las personas usuarias:

✓ Se espera del voluntariado

- Tratar a todas las personas con respeto, educación y amabilidad.
- Mantener un tono de voz calmado y una actitud cercana.
- Explicar normas y límites con claridad y serenidad.
- Aplicar las normas de manera igualitaria a todas las personas usuarias.
- Mostrar escucha y disponibilidad dentro del rol asignado.

✗ No es aceptable

- Establecer privilegios o tratos diferenciados entre personas usuarias.
- Hacer promesas personales o generar expectativas que no pueden cumplirse.
- Acompañar fuera del marco institucional sin indicación del equipo técnico.
- Ignorar, minimizar o desatender a una persona deliberadamente.
- Utilizar un tono autoritario, brusco o despectivo.
- Actuar y tomar decisiones de manera individual ante situaciones complejas.
- Vulnerar normas o límites "por buena intención".

Voluntarios Referentes

Dentro de los voluntarios tenemos una figura de voluntario referente. Es una figura clave de organización, acompañamiento y liderazgo horizontal dentro de cada turno de la Taula de Fraternitat. Su presencia permite asegurar la autonomía de los equipos, la continuidad del servicio y la calidad del acompañamiento a las personas usuarias y al propio voluntariado.

¿Qué es ser un referente?

Un referente no es un jefe, mas bien se trata de ser un modelo, una guía o un ejemplo a seguir, un facilitador y un líder.

El rol del voluntario referente no es el de un jefe, sino el de una persona que coordina, facilita, acompaña y cuida el funcionamiento del turno, siendo un punto de referencia tanto para el equipo como para la coordinación del voluntariado. Su presencia permite ordenar el servicio, acompañar al equipo y garantizar que las tareas y el trato hacia las personas usuarias se desarrollen de manera coherente con los valores del Hospital de Campanya de Santa Anna.

Funciones del voluntario referente

Entre sus funciones principales se encuentra:

- La planificación y organización del turno previa.
- Distribuir las tareas de manera equitativa, promoviendo la rotación de funciones y velando por que todas las personas del equipo conozcan y asuman su responsabilidad dentro del servicio.

Para esta tarea se recomienda utilizar una e las siguientes modelos de organización y repartición tareas:

TAREAS	FECHA SEMANA 1	FECHA SEMANA 2	FECHA SEMANA 3	FECHAS SEMANA 4
Tarea 1 (Consigna)				
Tarea 2				
Tarea 3				
Tarea 4				

- Seguimiento de la asistencia del turno y, cuando es necesario, solicita refuerzos para garantizar el correcto desarrollo de la actividad.
- Al momento del servicio, facilitar tener una reunión corta de organización con el responsable de turno.
- Pedir el walkie al llegar e contribuir a la comunicación efectiva de las necesidades que surjan en el turno.
- El voluntario referente tiene también un papel central en la acogida del propio voluntariado. Es la persona que da la bienvenida a los nuevos voluntarios, los acompaña en sus primeros turnos y revisa con ellos el funcionamiento del programa y el manual correspondiente, facilitando su integración progresiva en el equipo.
- Facilitar la comunicación. Actúa como puente entre el voluntariado del turno, los responsables del servicio y la coordinación, asegurando que la información fluya de manera clara y ordenada, y que las necesidades, dudas o incidencias puedan ser atendidas adecuadamente. Para ello es necesario:

Al momento del servicio, facilitar tener una reunión corta de organización con el responsable de turno y el resto del equipo.

Pedir el walkie al llegar e contribuir a la comunicación efectiva de las necesidades

- En el ámbito del acompañamiento a las personas usuarias, el voluntario referente observa y vela porque el trato sea siempre digno, respetuoso y coherente con la cultura de acogida del proyecto. En este sentido, puede ejercer un rol pedagógico y correctivo ante actitudes o prácticas inadecuadas dentro del equipo, abordándolas desde el respeto y la corresponsabilidad. En situaciones de mayor gravedad, tiene la responsabilidad de comunicar las incidencias a los responsables o a la coordinación del voluntariado.
- El voluntario referente participa también en los espacios de seguimiento establecidos por la institución, aportando una mirada cercana a la realidad del turno y propuestas de mejora que contribuyan al buen funcionamiento del servicio.

HOSPITAL DE CAMPANYA DE SANTA ANNA

Este rol combina funciones organizativas, relacionales y éticas, y requiere competencias en comunicación, liderazgo horizontal, planificación, gestión de equipos y resolución de incidencias, así como una actitud de escucha, coherencia y responsabilidad. Gracias a la figura del voluntario referente, la Taula de Fraternitat puede sostener un funcionamiento estable, humano y alineado con la cultura de acogida del Hospital de Campanya de Santa Anna.

FUNCIONAMIENTO GENERAL

La Taula de Fraternitat se concibe como un espacio de atención básica, acogida y vinculación, orientado tanto a cubrir necesidades inmediatas como a facilitar procesos de acompañamiento social. El comedor es un espacio de atención básica, acogida y vinculación, orientado tanto a cubrir necesidades inmediatas como a facilitar procesos de acompañamiento social.

El Hospital de Campaña mantiene una red colaborativa con empresas e instituciones que, mediante donaciones regulares, hacen posible la prestación continuada del servicio de comidas. Entre estas entidades colaboradoras se encuentran:

- Fundación Ferrer
- Rotary Internacional
- Banco de Alimentos
- Mercabarna
- Cáritas
- Escuela de Panaderos
- Alpans

La atención en la Taula de Fraternitat está organizada en 18 turnos semanales, con tres turnos diarios (desayuno, comida y cena), de lunes a sábado. La duración de los turnos para los voluntarios es de 2:30h, es ese espacio de tiempo, se desarrollan las actividades de preparación previa, el servicio y atención a los usuarios y las tareas posteriores de limpieza y cierre. Cada turno cuenta con un responsable de turno y con un equipo estable de entre 8 y 14 voluntarios, de los cuales al menos uno ejerce la función de voluntario referente.

Participación de los usuarios:

El desayuno funciona como un primer punto de contacto con personas en situación de vulnerabilidad y se entiende como una puerta de entrada al resto de recursos del Hospital de Campanya de Santa Anna. Este espacio permite generar un primer vínculo; y para las personas ya vinculadas detectar necesidades y facilitar, el proceso de acompañamiento más continuado. Es por este motivo que, el servicio de desayuno es de acceso abierto, por lo que no es necesario estar previamente vinculado, ni haber realizado el proceso de acogida para poder beneficiarse de él. El acceso se regula mediante un criterio de aforo, entregándose diariamente un máximo de 200 tickets.

Turno del Desayuno:

Para los voluntarios, el servicio del desayuno inicia a las 7:15h para la tarea de la consigna y 7:30h para las demás tareas. Las diferentes tareas que se realizan se en las 2:30h-2:45h de duración son las siguientes:

DESAYUNO (7:15H CONSIGNA/ 7:30H -10:00H)

MOMENTO DEL SERVICIO	TAREAS	NÚMERO DE VOLUNTARIOS 12
Al llegar	Preparación del voluntario: ponerse el peto correspondiente y los guantes	TODOS
Antes y Durante	Consigna	2
Antes	Preparación de bocadillos	3-4
	Preparación de bollería/ cereales	1
	Preparación de cafés/colacao	1
	Limpieza de la mesas	1
	Reunión con el Responsable de turno	TODOS
Durante	Acompañamiento	2
	Entrega de madalenas, galletas o cereales	1
	Entrega de bocadillos	1
	Servir los cereales	2
	Servir la colacao + azúcar	2
	Servir el café	1
	Apoyo en el punto de reciclaje	1
Después	Recolección de basura	2-3
	Barrer el claustro	2-3
	Limpieza de la mesas	2-3
	Limpieza de las sillas asignadas	2
	Secado de utensilios	2-3
	Limpieza de la zona de servicio	1
Al Finalizar	Dejar los petos en la zona de abajo donde muestra el cartel	TODOS

Nota: El turno del desayuno es el único turno cuya hora de inicio se divide en dos dependiendo de si la tarea a realizar es consigna o no.

Turnos de Comida y Cena:

Vinculación de los usuarios:

Para acceder a los servicios de comida y cena es necesario haber pasado previamente por el proceso de acogida. La acogida se realiza mediante entrevistas personales llevadas a cabo por la trabajadora social, con el apoyo de su grupo de voluntarios previamente formados, y tiene lugar los martes de 10:00h a 12:00 h. Semanalmente, se realizan entre 33 y 35 entrevistas. Durante estas entrevistas se realiza una valoración social de la persona, con el objetivo de conocer su situación, identificar necesidades y evaluar la idoneidad de su vinculación a los distintos recursos y programas existentes. En este sentido, la vinculación posibilita la participación en otros programas y servicios, como Duchas, Vincles, Salut al Carrer, Àrea Laboral, entre otros.

En aquellos casos en los que, tras la entrevista de acogida, se valore la vinculación de la persona al Hospital de Campanya de Santa Anna, se procede a la emisión de un carnet de identificación personal y a cada persona vinculada se le asigna un/a técnico/a de referencia, responsable del seguimiento y acompañamiento de su proceso. Este carnet permite el acceso regular al comedor en los turnos de comida y cena durante el tiempo solicitado. Sin embargo, si la situación de la persona vinculada cambia y solicita la baja o si deja de venir por un tiempo prolongado (meses) se le da automáticamente de baja de la base de datos.

Para los voluntarios, el servicio de comida inicia a las 11:30h hasta las 14:00h. Posteriormente, se ofrece un espacio a los voluntarios participantes del turno para compartir la comida con el equipo profesional contratado y chico/as del Programa de la Llar d'Oportunitats. Las diferentes tareas que se realizan en las 2:30h se detallan a continuación:

COMIDAS (11:30H- 14:00)

MOMENTO DEL SERVICIO	TAREAS	NÚMERO DE VOLUNTARIOS 12
Al llegar	Preparación del voluntario: ponerse el peto correspondiente y los guantes	TODOS
Antes y Durante	Consigna	2
Antes	Preparación de la ensalada	2-3
	Limpieza de la fruta	1

MOMENTO DEL SERVICIO	TAREAS	NÚMERO DE VOLUNTARIOS 12
Durante	Preparar los cubiertos, servilletas y vasos	1
	Poner agua en cada mesa	1
	Cortar el pan	1
	Reunión con el responsable de turno	TODOS
	Dar la bienvenida y entrega de vasos	1
	Servir la comida en las bandejas	1
	Servir la ensalada y el pan	1
	Entrega de bandejas	1
	Entrega de postres / frutas	1
	Acompañamiento	2
Después	Apoyo en punto de reciclaje	1
	Refill de agua y secado de vasos	2-3
	Recolección de basura	2-3
	Barrer el claustro	2-3
	Limpieza de la mesas	2-3
	Limpieza de las sillas asignadas	2
	Secado de utensilios	2-3
Al Finalizar	Limpieza de la zona de servicio	1
	Dejar los petos en la zona de abajo donde muestra el cartel	TODOS

En el caso de las cenas, para los voluntarios el turno inicia a las 17:30h hasta las 20:00h. A continuación se pueden revisar las tareas a cumplir:

CENAS (17:30H - 20:00H)

MOMENTO DEL SERVICIO	TAREAS	NÚMERO DE VOLUNTARIOS 13
Al llegar	Preparación del voluntario: ponerse el peto correspondiente y los guantes	TODOS
Antes y Después	Consigna	2

MOMENTO DEL SERVICIO	TAREAS	NÚMERO DE VOLUNTARIOS 13
Antes	Limpieza de la fruta	1
	Preparar los cubiertos, servilletas y vasos	1
	Poner agua en cada mesa	1
	Cortar el pan	1
	Reunión con el responsable de turno	TODOS
Durante	Dar la bienvenida y entrega de vasos	1
	Servir la comida en las bandejas	1
	Servir caldo (durante los meses de frío)	1
	Servir el pan y si hay algún acompañante extra	1
	Entrega de bandejas	1
	Entrega de postres / frutas	1
	Acompañamiento	2
	Apoyo en punto de reciclaje	1
	Refill de agua y secado de vasos	2-3
Después	Recolección de basura	2-3
	Barrer el claustro	2-3
	Limpieza de la mesas	2-3
	Limpieza de las sillas asignadas	2
	Secado de utensilios	2-3
	Limpieza de la zona de servicio	1
Al Finalizar	Dejar los petos en la zona de abajo donde muestra el cartel	TODOS

Todas las tareas deben ser repartidas previo al servicio de cada turno para garantizar el orden y buen funcionamiento del mismo. El modelo sugerido de distribución de tareas se muestra en el apartado de Voluntario Referente.

Nota: la distribución de las tareas puede ser modificada in situ según necesidad y petición del Responsable de Turno.

Dentro de las actividades a realizar durante los turnos existen tareas como la consigna y el acompañamiento que son esenciales, forman parte del proceso de acogida y acompañamiento, y requieren una explicación más amplia de cómo se llevan a cabo:

A. La consigna

La consigna es una de las actividades que se desarrollan durante los turnos de desayuno, comida y cena en la Taula de Fraternitat, y tiene como objetivo garantizar un sistema seguro, ordenado y uniforme para la custodia temporal de las pertenencias de las personas usuarias del Hospital de Campanya de Santa Anna mientras acceden al servicio de comedor.

El correcto funcionamiento de la consigna es fundamental para asegurar el orden del espacio, prevenir pérdidas o conflictos y facilitar una atención digna y tranquila a las personas usuarias. Por este motivo, se trata de una tarea que debe realizarse siguiendo estrictamente los protocolos establecidos y de manera homogénea en todos los turnos. Adicionalmente, su funcionamiento se basa en la comunicación constante entre las personas voluntarias y el personal, el trato amable y paciente hacia las personas usuarias y el mantenimiento del orden y la claridad en todo momento. Es fundamental seguir siempre los protocolos establecidos y solicitar apoyo cuando sea necesario para garantizar un servicio seguro y respetuoso.

El número ideal de personas voluntarias asignadas a la consigna es de dos por turno, aunque en situaciones excepcionales de baja disponibilidad el servicio puede realizarse con una sola persona voluntaria. La tarea de consigna debe garantizarse de forma uniforme en los distintos turnos diarios.

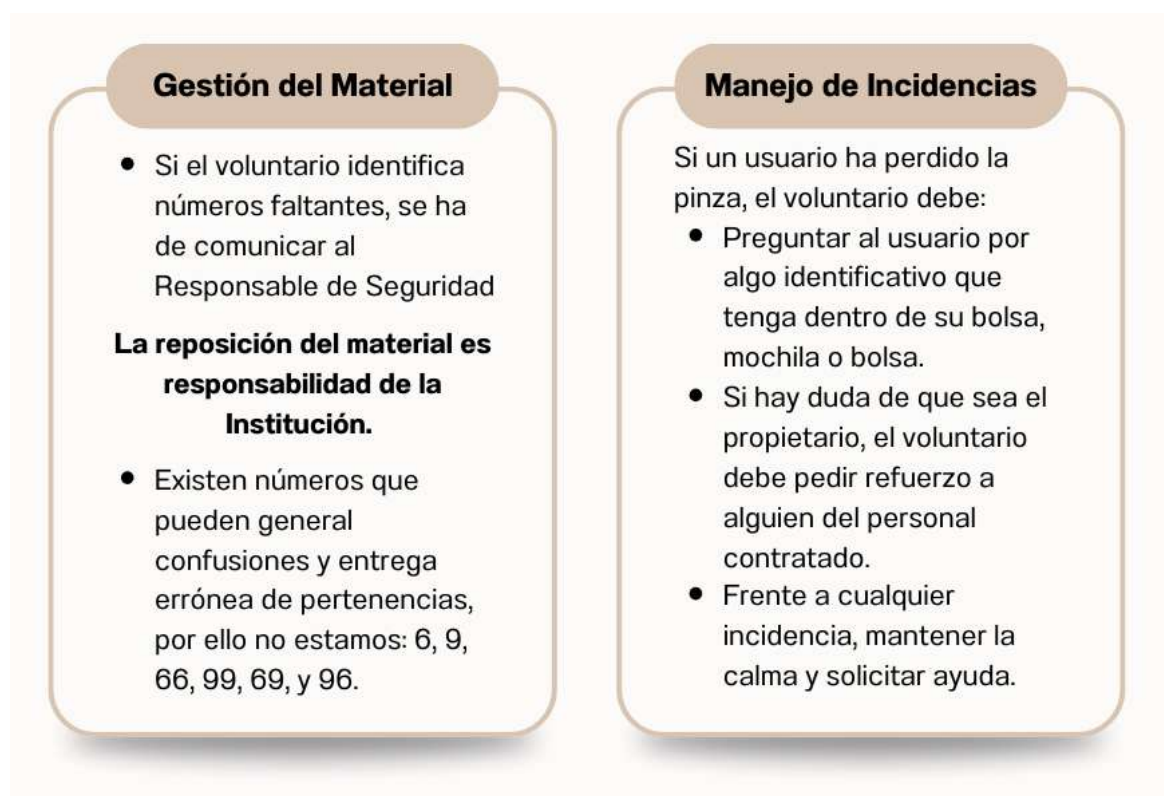
Funcionamiento durante el servicio

Durante el servicio, el voluntariado de consigna recibe mochilas, maletas, bolsas u otros bultos de las personas usuarias, solicitando que entreguen todas las pertenencias que traen consigo. A cada bulto se le engancha una pinza numerada y se entrega la pinza gemela a la persona usuaria, explicándole que deberá devolverla para poder recuperar sus pertenencias.

En el momento de la devolución, se solicita la pinza al usuario y se entregan las pertenencias únicamente cuando el número coincide. Este procedimiento es imprescindible para garantizar la seguridad del servicio. Al finalizar el turno, el voluntariado debe verificar que todas las personas usuarias han retirado sus pertenencias, ordenar el espacio y organizar nuevamente todas las pinzas en orden numérico desde el número 1. Cualquier incidencia, faltante o anomalía debe comunicarse al responsable de seguridad. Una vez cerrada correctamente la consigna, el voluntariado puede incorporarse a apoyar al equipo interno del comedor.

Es importante destacar que la gestión y reposición del material de consigna, especialmente de las pinzas numeradas, es responsabilidad exclusiva de la institución. Esta medida tiene como objetivo proteger tanto a

las personas voluntarias como al propio Hospital de Campanya ante posibles incidencias derivadas de una entrega incorrecta de pertenencias. La manipulación o sustitución del sistema por parte del voluntariado podría generar confusiones, conflictos o responsabilidades que no les corresponden. La institución asume la responsabilidad de las pertenencias únicamente durante el horario y turno de servicio de consigna; una vez finalizado el turno, no está permitido que las personas usuarias dejen sus pertenencias en el espacio, y en estos casos el Hospital de Campanya de Santa Anna no se hace responsable de los objetos que permanezcan fuera del servicio establecido.



Como se muestra en el cuadro anterior, se puede identificar más visualmente puntos claves de sus funciones y responsabilidades dentro de este espacio, marcando límites permiten prevenir incidencias y asegurar un funcionamiento ordenado, transparente y coherente con los valores del proyecto.

B. Acogida y Acompañamiento

La acogida y el acompañamiento constituyen el eje transversal de todos los programas del Hospital de Campanya de Santa Anna y define la manera de relacionarse dentro de la institución. No se limita a un momento concreto ni a una función específica, sino que atraviesa todas las interacciones que se dan en el día a día. Esta cultura de acogida y acompañamiento se dirige a todas las personas que entran en contacto con el Hospital de Campanya: personas usuarias, jóvenes de las Llars, voluntarios nuevos y antiguos, trabajadores, visitas y entidades colaboradoras.

En el caso de las personas usuarias, la acogida formal se realiza a través de las entrevistas con la trabajadora social y el equipo de voluntarios. Sin embargo, la experiencia de acogida no se agota en ese primer encuentro, sino que se construye y se renueva en cada espacio y programa, especialmente en la Taula de Fraternitat, donde el contacto cotidiano convierte el trato humano en un elemento central del servicio.

La Taula de Fraternitat no es únicamente un espacio donde se ofrece comida, sino un espacio de encuentro, dignificación y acompañamiento. La manera en que las personas son recibidas, escuchadas y tratadas impacta directamente en su bienestar emocional y en su percepción de seguridad y respeto. Por ello, el trato humano y respetuoso no es un añadido, sino el corazón del servicio.

Toda persona atendida tiene derecho a un trato digno, igualitario y respetuoso, independientemente de su situación personal. Esto implica explicar normas y límites con claridad, desde un lenguaje comprensible y no paternalista, y mantener una actitud de escucha y cercanía acorde al rol que se desempeña. La rutina, el cansancio o la repetición del servicio no justifican actitudes frías, indiferentes o deshumanizadas.

¿Qué tipo de acompañamiento hacemos?

El acompañamiento que se promueve en el Hospital de Campanya de Santa Anna se desarrolla siempre dentro del marco institucional y de los espacios y tiempos definidos por los programas. La cercanía y la empatía son fundamentales, pero deben ir necesariamente acompañadas de límites claros y compartidos, que protejan tanto a las personas usuarias como al voluntariado. Para nosotros, acompañar no significa resolver, prometer ni salvar, sino estar presente desde el rol que corresponde y dentro de la estructura institucional.

Es esencial reconocer la situación de máxima vulnerabilidad de los usuarios. En consecuencia, un acompañamiento sin límites, incluso cuando nace de la buena intención, puede generar falsas expectativas, crear dependencias emocionales, provocar revictimización o colocar a la persona usuaria en una situación de mayor fragilidad. Del mismo modo, puede exponer al voluntariado a cargas emocionales o responsabilidades que no le corresponden.

La acogida debe realizarse siempre desde un principio de igualdad. Establecer privilegios, excepciones o tratos diferenciados entre personas usuarias rompe la equidad y afecta negativamente al clima comunitario. Las normas y límites existen para proteger a todas las personas y deben aplicarse de manera uniforme. Su vulneración, incluso desde la buena intención, se considera una negligencia en el acompañamiento.

Ante situaciones complejas, conflictos o dudas, el voluntariado no debe actuar de manera individual ni asumir responsabilidades que no le corresponden. En estos casos, es fundamental recurrir al voluntario referente del turno o al equipo técnico. Saber pedir apoyo y derivar también forma parte de un acompañamiento responsable.

Acompañar con límites no contradice la acogida; al contrario, la hace posible y sostenible. Los límites claros cuidan a las personas usuarias, protegen al voluntariado y garantizan un entorno seguro, coherente y respetuoso para toda la comunidad del Hospital de Campanya de Santa Anna.

SEGUIMIENTO, ACOMPAÑAMIENTO Y EVALUACIÓN DEL VOLUNTARIADO

Siguiendo la misma línea general, para el programa de la Taula de Fraternitat, con la figura de los voluntarios referentes se establecen espacios de seguimiento más estructurados. De forma periódica, aproximadamente cada tres o cuatro meses, se realizan reuniones entre la coordinación del voluntariado y los referentes para recoger las necesidades, inquietudes y requerimientos de los distintos equipos. Estos espacios permiten detectar dificultades, compartir buenas prácticas y trabajar de manera conjunta en la mejora continua del funcionamiento de los turnos y de los equipos.

De manera anual, se lleva a cabo un ejercicio de evaluación más profunda mediante un test de diagnóstico realizado entre la persona coordinadora del voluntariado y los voluntarios referentes de cada turno. Este diagnóstico permite analizar con mayor detalle los retos, fortalezas y puntos de mejora de cada equipo, abordando aspectos como la organización operativa, la logística, la comunicación interna, el trabajo en equipo, así como las actividades y espacios recreativos ofrecidos. A partir de esta información, y del seguimiento continuo, se diseñan e implementan medidas orientadas a mejorar el funcionamiento del servicio y a garantizar el bienestar general de voluntarios, personas usuarias y personal contratado. Asimismo, los voluntarios referentes disponen de un canal de comunicación directo con la coordinación del voluntariado a través de un grupo de mensajería, que facilita una respuesta ágil ante incidencias o necesidades del día a día.

Evaluación del Programa desde los Usuarios

En relación con la evaluación específica del servicio de comedor, se realizan dos encuestas de satisfacción dirigidas a las personas usuarias. Estas encuestas permiten recoger su percepción sobre la atención recibida, el trato por parte del voluntariado y la calidad de la comida, constituyendo una herramienta clave para la mejora del servicio y la adaptación a las necesidades detectadas.

PROCESO DE DESVINCULACIÓN DEL VOLUNTARIADO

La vinculación al Hospital de Campanya de Santa Anna es un proceso voluntario, consciente y basado en el compromiso mutuo. Del mismo modo, la desvinculación forma parte natural del recorrido de algunas personas y se contempla como una posibilidad dentro del marco institucional.

Tal como se ha mencionado en el apartado general, la desvinculación puede producirse por iniciativa de la propia persona voluntaria, cuando considera que ya no puede o no desea continuar participando en el proyecto. Esta decisión puede estar motivada por cambios personales, laborales, emocionales o por la constatación de que el espacio no responde a sus expectativas o disponibilidad. En estos casos, se agradece que la persona lo comunique con antelación al voluntario referente o a la coordinación del voluntariado, con el fin de facilitar una transición ordenada y cuidar el funcionamiento de los equipos.

La desvinculación también puede ser iniciada por la institución cuando se detectan negligencias graves o reiteradas, incumplimientos de los protocolos, actitudes contrarias a la cultura de acogida, o conductas que pongan en riesgo a las personas usuarias, al propio voluntariado o al buen funcionamiento del servicio. Estas situaciones son abordadas desde una mirada pedagógica y de acompañamiento siempre que sea posible, pero cuando persisten o revisten gravedad, la institución puede determinar la finalización de la colaboración.

La desvinculación no se concibe como una sanción, sino como una medida de cuidado y responsabilidad hacia el conjunto del proyecto. Preservar un entorno seguro, respetuoso y coherente con los valores del Hospital de Campanya de Santa Anna es una prioridad compartida, tanto para la institución como para las personas que la conforman. En cualquier caso, la desvinculación se hace efectiva con la firma del documento de desvinculación del voluntariado. A partir del cual se le da de baja de la base de datos. En el caso de que la persona voluntaria requiera un certificado de participación, la institución está en el deber de entregarlo.

RESUMEN

La Taula de Fraternitat es uno de los pilares del Hospital de Campanya de Santa Anna y constituye, para muchas personas, el primer espacio de contacto, acogida y vinculación con la institución. Más allá de la cobertura de una necesidad básica, este programa se sostiene sobre una manera concreta de acompañar, basada en el respeto, la dignidad y la igualdad de trato.

Su funcionamiento se apoya en la corresponsabilidad entre voluntariado, jóvenes de la Llar d'Oportunitats, equipo técnico y trabajadores, así como en la claridad de roles, protocolos y límites. Esta estructura permite ofrecer un servicio estable, seguro y humano, capaz de responder a la complejidad de las situaciones que atraviesan las personas usuarias.

La Taula de Fraternitat es también un espacio de aprendizaje continuo. En ella, el voluntariado se forma, se vincula y crece en el ejercicio del acompañamiento, siempre desde una mirada ética y consciente de la vulnerabilidad de las personas atendidas. El cuidado del clima, la aplicación equitativa de las normas y el respeto por el marco institucional son elementos esenciales para garantizar la calidad del servicio.

Este programa no puede entenderse de manera aislada, sino como parte de un itinerario más amplio de acogida, orientación y acompañamiento que ofrece el Hospital de Campanya de Santa Anna a través de sus distintos programas. Desde este espacio, muchas personas inician procesos de vinculación que pueden abrir la puerta a otros recursos y apoyos, siempre desde el respeto a sus tiempos y necesidades.

Cuidar la Taula de Fraternitat es cuidar el proyecto en su conjunto. Por ello, la institución renueva su compromiso con la mejora continua, el acompañamiento del voluntariado y la construcción de un espacio donde todas las personas puedan sentirse acogidas, respetadas y reconocidas.

