

CALIDAD DEL SERVICIO DE VOLUNTARIADO HOSPITALARIO. SATISFACCIÓN DE PACIENTES, FAMILIARES Y PROFESIONALES.

A PESAR DE QUE EL VOLUNTARIADO EN HOSPITALES CUENTA CON UNA LARGA TRAYECTORIA, SU PRESENCIA COMIENZA A GANAR RELEVANCIA POR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS QUE PRESTAN EN EL ENTORNO DE LA ONCOLOGÍA HOSPITALARIA. SUS FUNCIONES COMPLEMENTAN LA ATENCIÓN INTEGRAL O MULTIDISCIPLINAR QUE SE ESPERA QUE RECIBA EL PACIENTE Y SUS FAMILIARES. UNA ENCUESTA REALIZADA A 86 PROFESIONALES SANITARIOS (ONCÓLOGOS Y ENFERMERÍA), 404 PACIENTES Y 250 FAMILIARES, VALORA LA FIGURA DEL VOLUNTARIO Y LA RELEVANCIA DE SUS APORTACIONES EN 14 HOSPITALES DE LA RED NACIONAL DE SALUD.

ANÁLISIS DE RESULTADOS:

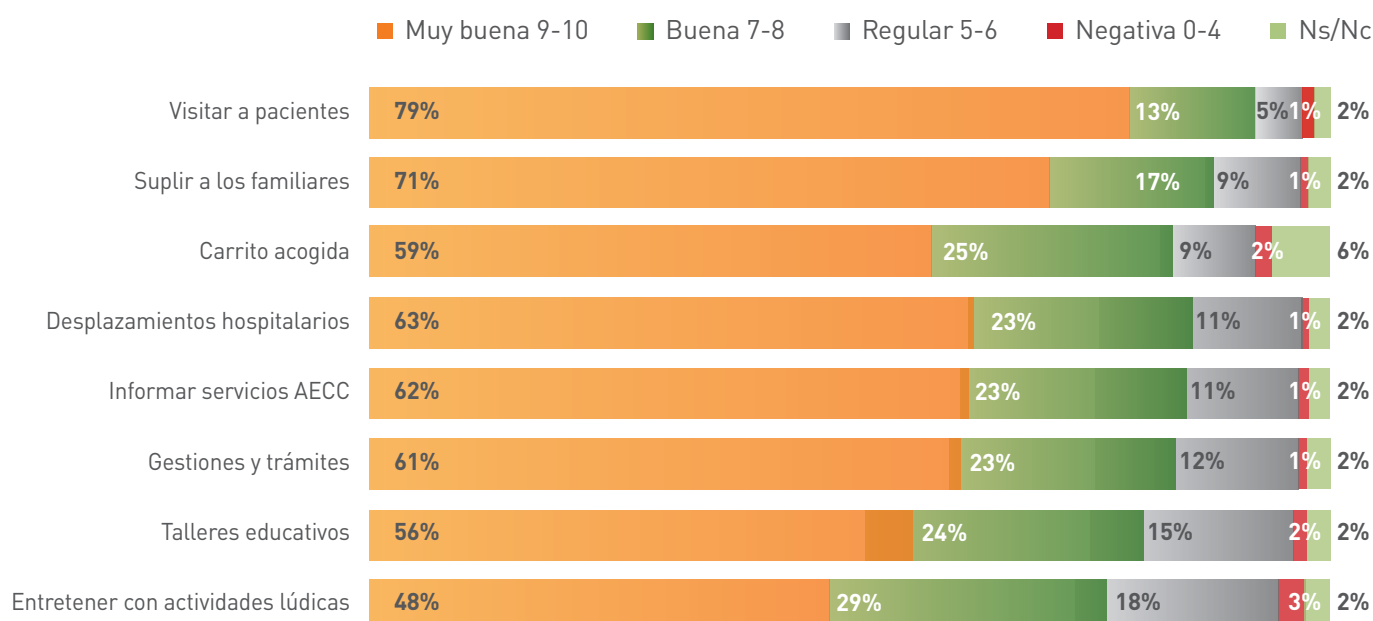
PACIENTES Y FAMILIARES

Las respuestas a las encuestas realizadas a 404 pacientes y 250 familiares refleja una valoración general del servicio de voluntariado muy alta, con un rango de puntuación entre 0 y 10, donde apenas hay diferencias entre la nota de los pacientes (9,3) y la de los familiares

(9,2). La valoración es incluso más positiva según aumenta la edad de los familiares, llegando a 9,5 en mayores de 70 años.

Al preguntar por las diferentes tareas, el aprobado también ha sido mayoritario:

VALORACIÓN DE LAS TAREAS SEGÚN BENEFICIARIOS

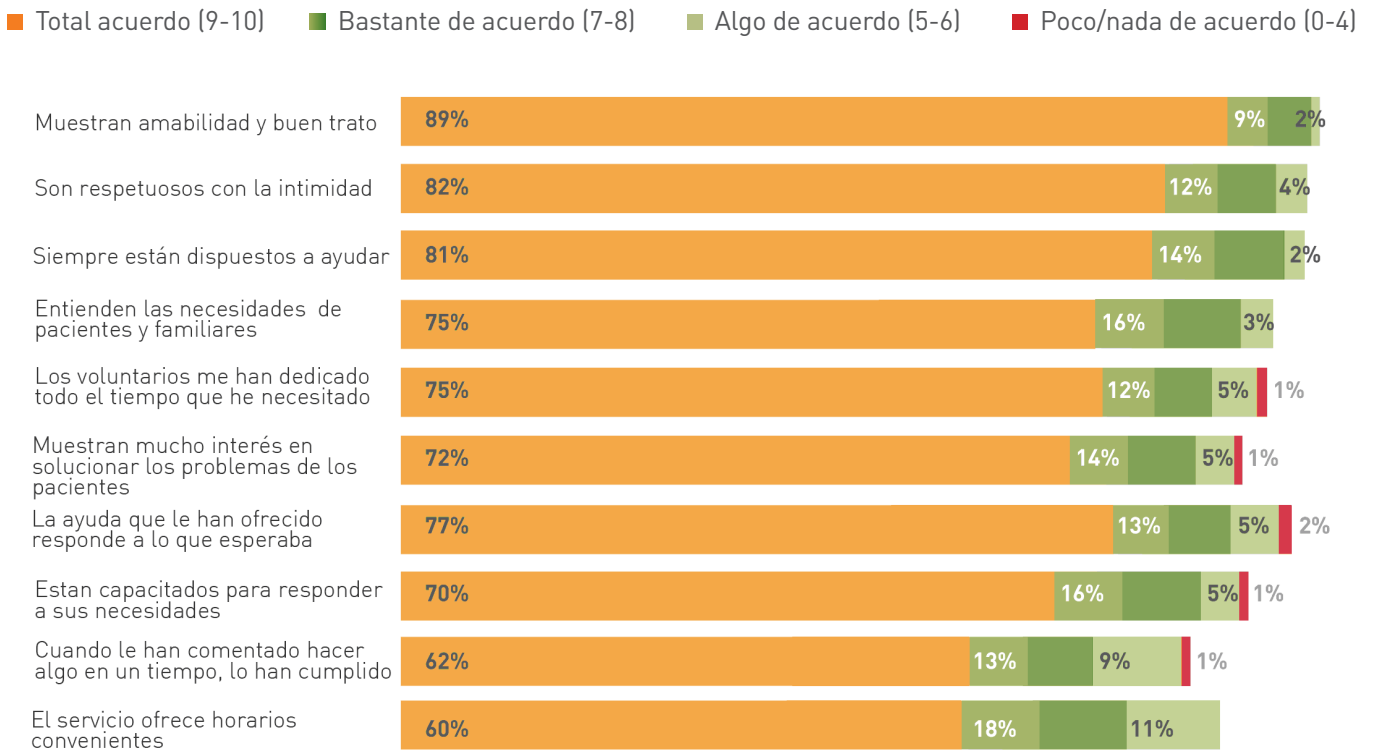


La valoración por desglose de tareas supera una puntuación media de 8 (de 0 a 10). Además se aprecia la correlación de que cuanto más se utilizan los servicios de los voluntarios, mejor valoración tienen. En este caso, tanto la visita a los pacientes para ofrecer **apoyo emocional como la sustitución temporal de los**

familiares para acompañar a los pacientes son las tareas más relevantes para todos beneficiarios encuestados.

Pero no solo se evalúa lo que hacen los voluntarios sino además cómo lo hacen, es decir, las capacidades que muestran en el desempeño de cada tarea:

VALORACIÓN DE LA APORTACIÓN SEGÚN PACIENTES Y FAMILIARES



Pese a los buenos resultados, como área de mejora los encuestados coinciden en que se debe de hacer una mayor difusión de los servicios.

PROFESIONALES

En cuanto a los profesionales que han tenido algún tipo de contacto con los voluntarios, los resultados indican que conocen mejor que los pacientes las diferentes actividades que se realizan en los hospitales y una buena parte de ellos (59%) tiene una opinión **muy positiva** de esa labor.

Teniendo en cuenta la variable del tamaño del hospital, se observa que en los más grandes hay un mayor conocimiento de tareas más prácticas, como el acompañamiento y las gestiones hospitalarias, y en los más pequeños las de carácter educativo y lúdico como talleres y actividades de entretenimiento.

En cambio hay un acuerdo generalizado es a considerar que los voluntarios aportan aspectos positivos a los servicios que ofrecen.

APORTACIONES DE LOS VOLUNTARIOS SEGÚN LOS PROFESIONALES (DE 0 A 100%)



Las tareas de **acompañar a enfermos y familiares en sus desplazamientos y realizar gestiones y trámites hospitalarios** son consideradas como las más importantes. Como áreas de mejora los profesionales dan especial importancia a las tareas de formación de los voluntarios

(actualización, reciclaje,...) y a la ampliación de horarios. En cambio hay un acuerdo generalizado es a considerar que los voluntarios aportan aspectos positivos a los servicios que ofrecen.

CONCLUSIONES

LA VALORACIÓN POSITIVA QUE HACEN LOS PACIENTES Y FAMILIARES SOBRE LA LABOR DE LOS VOLUNTARIOS ES UNÁNIME, CON UNA PUNTUACIÓN MEDIA DE 9,2 SOBRE 10, DESTACANDO COMO TAREA MÁS RELEVANTE LA VISITA A LOS PACIENTES PARA OFRECER APOYO EMOCIONAL. ADEMÁS, LOS ENCUESTADOS MUESTRAN UNA DISPOSICIÓN A RECOMENDAR LA ASISTENCIA DE LOS VOLUNTARIOS, YA QUE EL DESEMPEÑO DE SU ACTIVIDAD ESTÁ AJUSTADO A LAS EXPECTATIVAS QUE TIENEN DE ELLOS. LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE VOLUNTARIADO HOSPITALARIO QUEDA RESPALDADA POR LOS PROFESIONALES, QUE ADEMÁS CONOCEN MEJOR TODAS LAS FUNCIONES QUE PUEDEN LLEGAR A DESEMPEÑARSE EN ESTE ÁMBITO CON POBLACIÓN ONCOLÓGICA.

Si quieres consultar el informe completo escríbenos a:
observatorio@aecc.es

FUENTES PRINCIPALES:

- Fernández B, Yélamos C. Rehabilitación social del enfermo de cáncer. Rev. Cáncer (Madrid), 2006, 20 (1): 22-27
- De Leeuw JRJ, De Graeff A, Ros WJG, Hordijk GJ, Blijham GH, Winnubst JAM. Negative and positive influences of social support on depression in patients wit head and neck cancer: A prospective study. Psycho-oncology. 2000; 9(1): 20-28
- Gil, L., Carrasco, A. y Muñoz, V. Evaluación de la calidad de un servicio de voluntariado en oncología: un Análisis Importancia-Valoración (IPA). Psicooncología. 2016;. Vol. 13, Número 1, 71-83
- Mira, J.J., Rodríguez-Marín, J., Peset, R., Ybarra, J., Perez-Jover, V., Palazon, I., Llorca, E. Causas de satisfacción y de insatisfacción en los pacientes en hospitales y atención primaria. Rev Calidad Asistencial 2002; 17 (5); 273-283
- Murillo, C., Saurina, C. Medida de la importancia de las dimensiones de la satisfacción en la provición de servicios de salud. Gac Sanit. 2013; 27 (4): 304-309