



**VOLUNTARIAT EN ELS CENTRES  
DE SALUT DE LA XARXA PÚBLICA  
CATALANA. RECERCA  
EXPLORATÒRIA**

---

FEDERACIÓ CATALANA DE VOLUNTARIAT SOCIAL

[www.voluntaris.cat](http://www.voluntaris.cat)

# Voluntariat en els centres de salut de la xarxa pública sanitària

Recerca exploratòria

Tardor 2019

Barcelona

Impulsat per



Autores: Montse Fernández i Cintia Guerrero  
Observatori del Tercer Sector  
<http://observatoritercersector.org>

# Contiguts

1. Presentació	4
2. Objectius i metodologia	5
3. Mapa de la xarxa sanitària i del voluntariat	9
4. Caracterització del voluntariat	13
5. Impacte de l'activitat voluntària	18
6. El funcionament dels equips de voluntariat	23
7. Perspectives de futur del voluntariat en els centres de salut	27
Annexes	31

# Presentació

La recerca exploratòria que teniu entre les mans respon a la voluntat de la Federació Catalana del Voluntariat Social de tenir una fotografia actualitzada de la situació del voluntariat en els centres de salut de Catalunya. Obtenir aquesta fotografia es feia ja necessari i urgent. Gairebé quatre anys han passat des de la promulgació de la Llei 25/2015 del 30 de juliol de Voluntariat i Foment de l'Associacionisme. Llei inicialment també reclamada per la Federació Catalana del Voluntariat Social, la qual va portar aquesta demanda en el marc on tocava traslladar-la: en el marc del Consell d'Associacionisme i Voluntariat de Catalunya, des d'on el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies la va escoltar i va entomar la petició que provenia del sector.

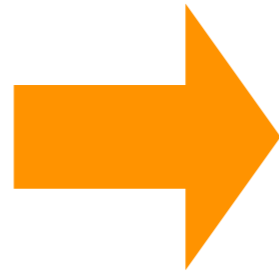
Pel rol pedagògic que li pertoca a la FCVS com a entitat de segon nivell, ha considerat que era òptim, aquest moment, per poder fer una diagnosi clara de l'aplicació de la Llei, i sobretot de dibuixar un mapa actualitzat i rigorós del voluntariat hospitalari i sociosanitari del nostre país. Justament ara, quan tot just fa vuit dies el Dept. de Salut i el Dept. de TASiF ens presentaven el text d'una nova 'Carta del Voluntariat en l'àmbit de la Salut', més ambiciosa i transversal que l'anterior, que abraça més àmbits i espais de la xarxa de salut que la seva antecessora, té tot el sentit que la Federació presenti aquests resultats, amb voluntat de contribuir a sumar coneixement en la pròxima etapa que la nova carta inaugura i regularà.

Entenem aquesta recerca com un primer i importantíssim pas per a tenir dades quantitatives i qualitatives que ens permetin millorar la nostra feina d'acompanyament de les entitats i dels centres de salut cap a l'excel·lència en la gestió del voluntariat. L'orgull per la feina feta deixa ara pas a les ganes de seguir investigant. Els resultats d'aquest treball ens permeten obrir nous camins en aquest territori social i emocional tan complex com apassionant: les cures que cada dia centenars de persones voluntàries - emparades per la inestimable expertesa i experiència de les entitats socials i de salut - presten de forma lliure i altruista a les persones ateses.

Esperem que pugueu gaudir i treure profit de la seva lectura, i que us desperti les mateixes ganes que tenim nosaltres d'activar el zoom sobre el voluntariat en els centres de salut a Catalunya, és a dir d'investigar més en detall algunes de les àrees de recerca que us presentem en aquest informe. Efectivament, volem seguir caminant i fent camí, i volem continuar fent-ho al vostre costat, entitats, persones voluntàries i centres de salut.

Gràcies per tot. Novembre, 2019

## 2. Objectius i metodologia



Una recerca exploratòria com aquesta requereix definir clarament quin ha estat el procés d'elaboració, tot partint dels objectius que s'han perseguit. En aquest bloc s'aporta informació sobre la metodologia emprada i quines han estat les fites aconseguides amb la recollida de respostes

Aquesta recerca ha generat per primera vegada un conjunt de dades, quantitatives i qualitatives, referides al voluntariat en l'àmbit de la salut a Catalunya. Es tracta d'una recerca exploratòria que persegueix assentar les bases de futures recerques sobre l'estat i evolució del voluntariat en els centres de salut de la xarxa pública sanitària catalana.

Per fer possible aquest estudi, pioner al nostre entorn, s'ha cercat l'aliança entre organitzacions, a fi de sumar experteses i fortaleces per fer viable un repte d'aquesta magnitud. Aquesta col·laboració s'ha realitzat entre la Federació Catalana de Voluntariat Social, entitat que suma més de 300 entitats socials i que manté una relació directa amb centres sanitaris que compten amb programes de voluntariat; juntament amb l'Observatori del Tercer Sector, centre especialitzat en la recerca sobre temàtiques vinculades amb les organitzacions sense afany de lucre. El resultat ha estat una primera recerca que apunta pistes i reptes sobre la realitat del voluntariat als centres sanitaris.

Els objectius que s'han perseguit han estat:

- Conscienciar els i les professionals de l'àmbit de la salut sobre la importància i la necessitat de comptar amb un voluntariat dins del context de la proximitat, la coresponsabilitat i el treball conjunt amb els actors del territori que sigui de qualitat i en línia amb la Llei 25/2015 del 30 de juliol de 2015 de voluntariat i foment de l'associacionisme.

- Recollir dades, allà on sigui instituïda, sobre la figura del Referent de Voluntariat dins del centre de salut.
- Detectar bones pràctiques i dificultats en l'àmbit del voluntariat sociosanitari que s'estan desenvolupant en atenció primària, hospitals, centres de salut mental i centres sociosanitaris per tal de donar suport i assessorar sobre aquesta temàtica.

La xarxa pública catalana de salut compta amb diferents tipologies de centres. En aquesta investigació s'han centrat els esforços principalment en dues tipologies que per magnitud i dimensió representen una part important de la xarxa: els hospitals i els centres d'atenció primària, que en total sumen 72 i 558 centres respectivament. I s'ha deixat en un segon pla, i per a futures recerques, els centres sociosanitaris i els de salut mental. Les particularitats de cada centre fan més complexa la recollida de respostes sistemàtica i sincronitzada.

La recerca s'ha estructurat en quatre grans fases que es detallen en la següent taula. En el procés de treball de camp les accions han anat encaminades a dos objectius diferenciats:

- Identificar els centres que compten amb programes de voluntariat, prioritzant els centres hospitalaris per sobre d'altres tipologies de centre.
- Recopilar indicadors de manera sistematitzada sobre l'estat del voluntariat als centres de salut, a través de l'enquesta en línia.

En tots dos casos s'ha vetllat per garantir la representativitat territorial, segons regions sanitàries, fet que s'ha aconseguit en gran mesura.

Amb aquesta recerca doncs es pretén començar a dibuixar les tendències del voluntariat que se situa en un espai tan sensible com

són els centres de salut. La voluntat última és que les dades siguin el punt de partida de la reflexió de tots els agents involucrats i, a partir d'aquesta, avançar en la construcció de programes de voluntariat que donin resposta a les necessitats de les persones beneficiàries, les seves famílies i també dels centres.

### Fases de la recerca

		Accions
Fase I	Pla de treball	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Delimitació de l'univers d'estudi</li> <li>● Elaboració del qüestionari i disseny en format en línia</li> <li>● Cerca i preparació de base de dades de contactes</li> </ul>
Fase II	Treball de camp	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Informar i animar a la participació als més de 600 centres que formen part de la xarxa pública sanitària</li> <li>● Per això s'han realitzat entorn el 1.500 enviaments de correu electrònic i més de 900 trucades telefòniques</li> <li>● Difusió a través de xarxes socials</li> </ul>
Fase III	Anàlisi	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Depuració de dades</li> <li>● Anàlisi estadístic</li> </ul>
Fase IV	Informe	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Elaboració d'informe</li> <li>● Presentació de resultats</li> </ul>

## Fitxa tècnica

### Identificació de centres de salut amb programes de voluntariat

Àmbit: Catalunya

Univers: Hospitals, CAP i CUAP que formen part de la xarxa pública sanitària

Recollida de dades: de gener a maig de 2019

Nivell de respostes:

- Hospitals: 72 de 72 (100%)
- CAP: 221 de 529 (42%)
- CUAP: 13 de 29 (45%)

En el bloc 3 es pot consultar la resposta territorialitzadament.

### Realització de l'enquesta a una mostra

Àmbit: Catalunya

Univers: Centres de salut que formen part de la xarxa pública sanitària

Recollida de dades: de gener a maig de 2019

Respostes: 131 / Respostes vàlides: 113

Selecció de la mostra: mostreig estratificat per tipus de centre i regió sanitària

Tractament de les dades: anàlisi estadística i tècniques de mostreig

### Distribució de la mostra segons tipus de centre, titulariat i regió sanitària

Tipus de centre	
Hospital	28 %
Centre Sociosanitari	13 %
Centre Atenció Primària -CAP	55 %
Centre de Salut Mental	4 %
	100 %

Titularitat	
Pública	57 %
Concertada	34 %
Privada	9 %
	100 %

Regió sanitària	
Alt Pirineu i Aran	4 %
Barcelona	45 %
Camp de Tarragona	8 %
Catalunya Central	23 %
Girona	22 %
Lleida	3 %
Terres de l'Ebre	1 %
	100 %



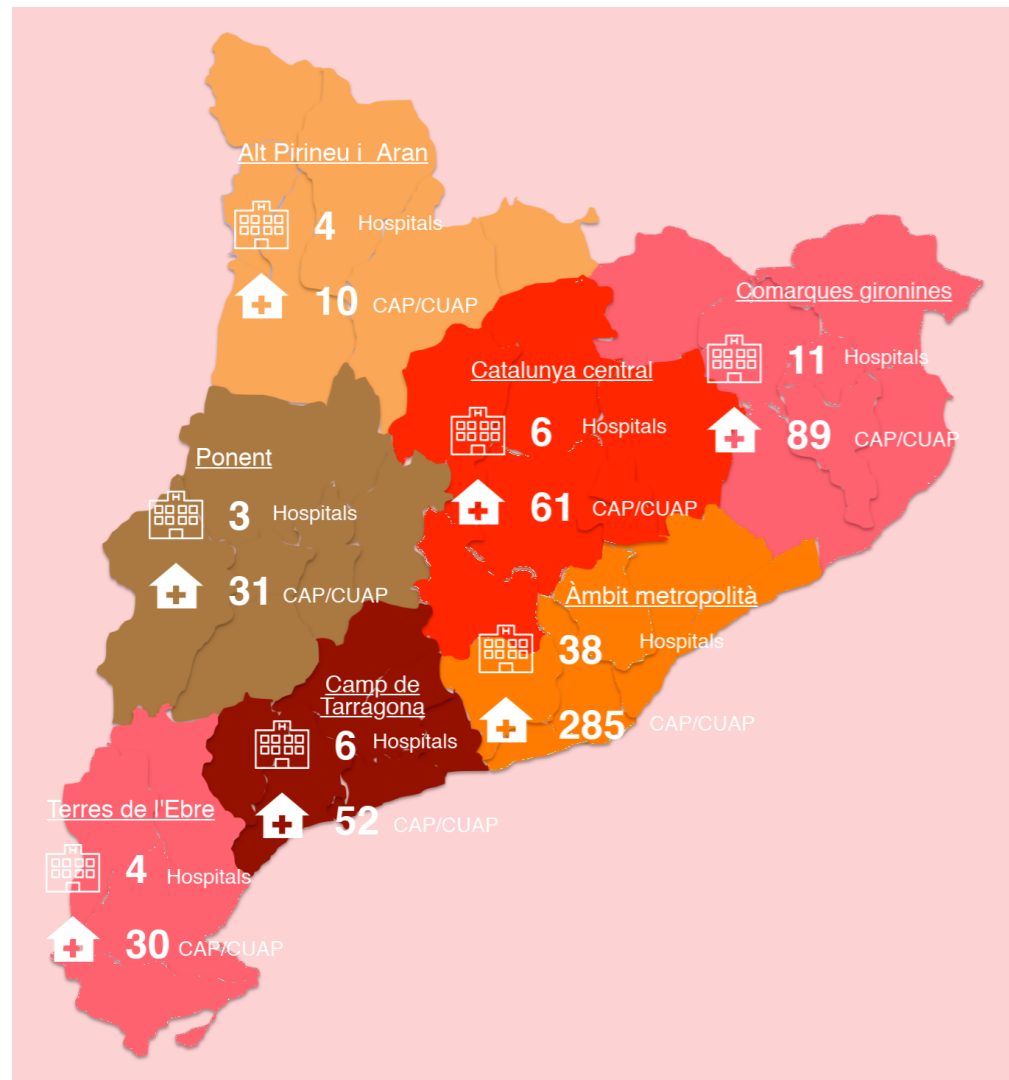
### 3. Mapa de la xarxa sanitària i del voluntariat



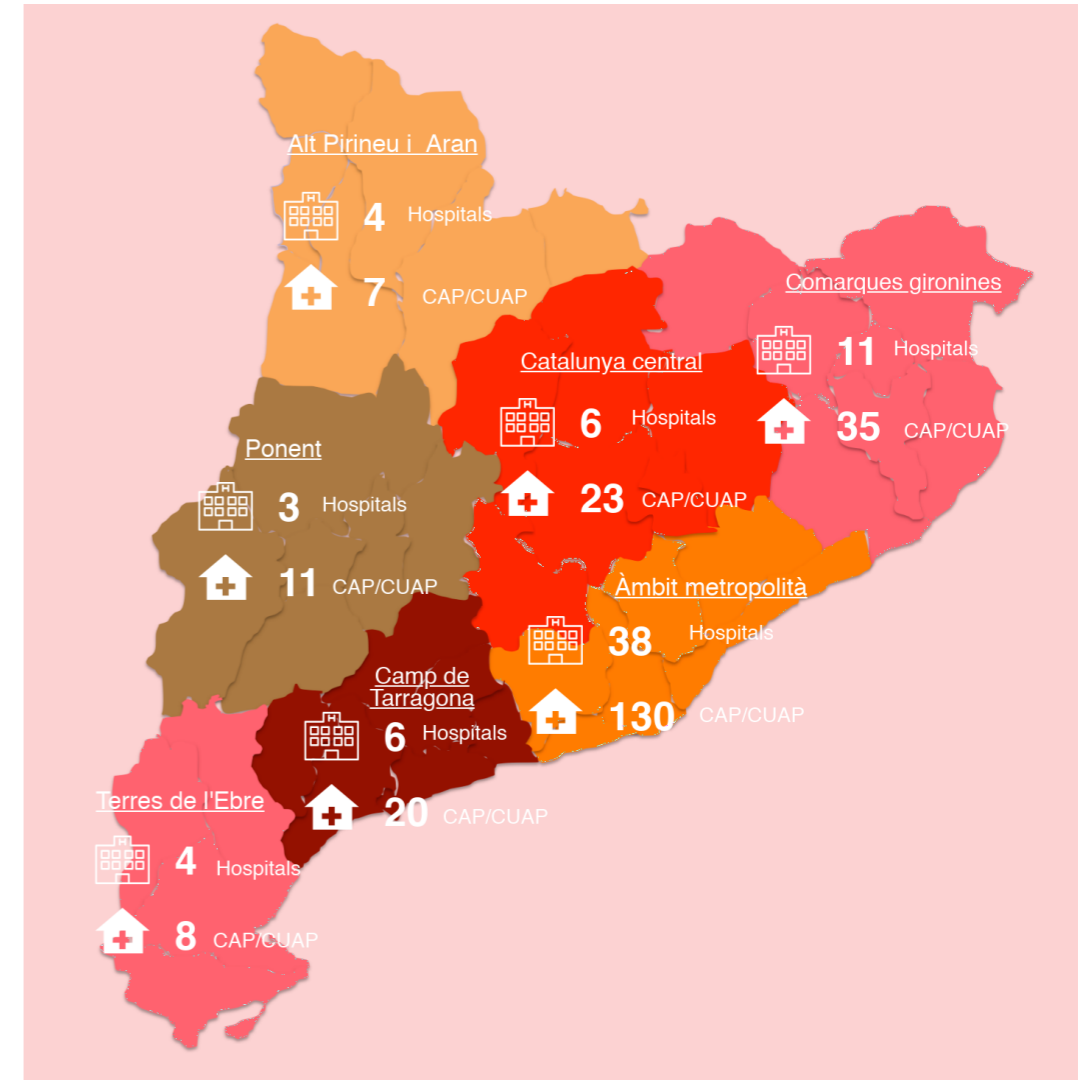
Per poder analitzar la realitat del voluntariat als centres de salut cal primer contextualitzar el total de centres existents i la seva distribució en el territori. La divisió territorial aplicada són les regions sanitàries. En aquest bloc s'aporten mapes sobre la distribució d'hospitals, CAP i CUAP amb programes de voluntariat.

# Mapa d'hospitals, CAP i CUAP

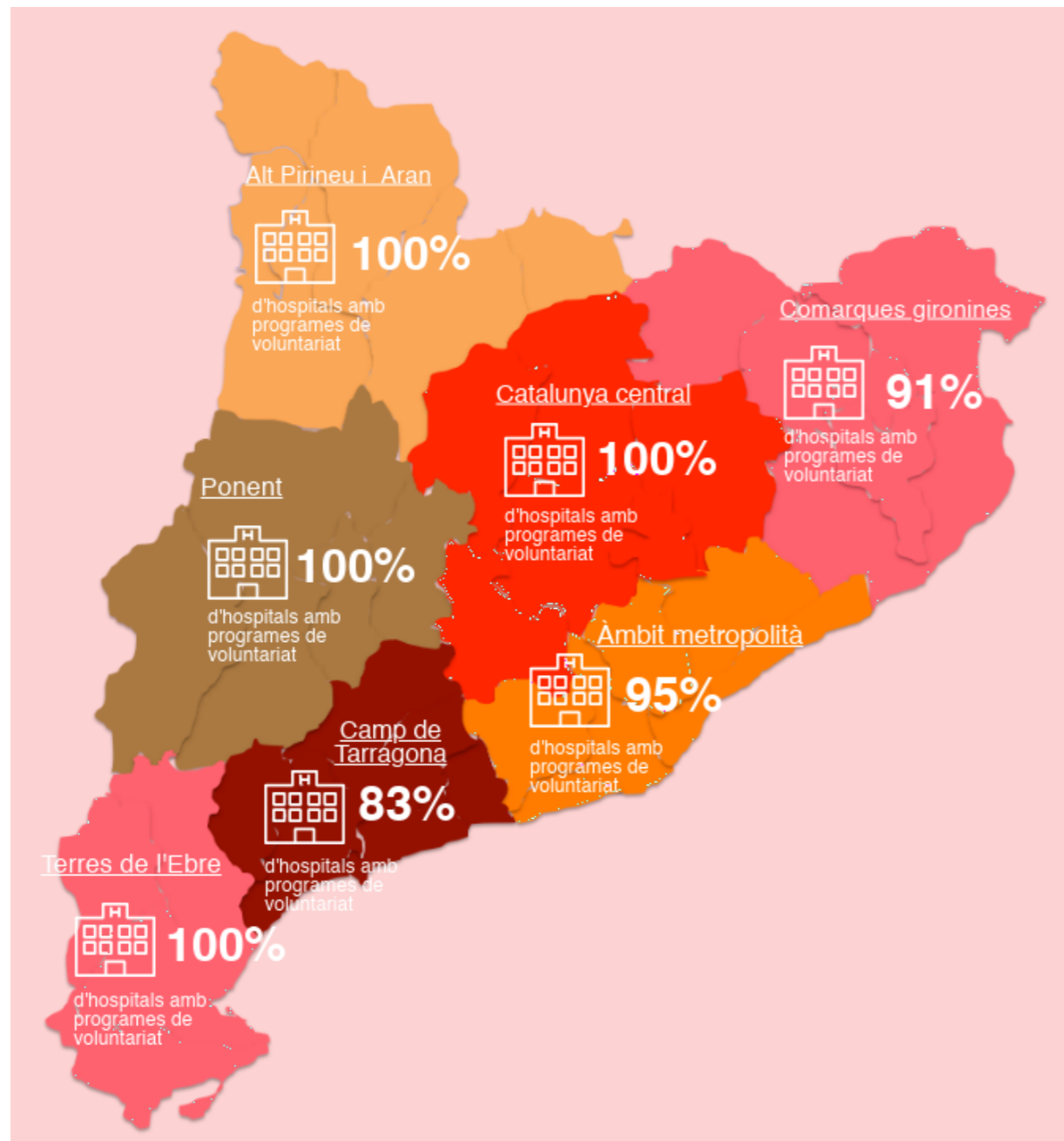
Distribució d'hospitals, CAP i CUAP de la xarxa pública de salut



Distribució d'hospitals, CAP i CUAP de la xarxa pública de salut dels quals s'ha obtingut informació sobre si tenen o no un programa de voluntariat



# El mapa d'hospitals amb programes de voluntariat

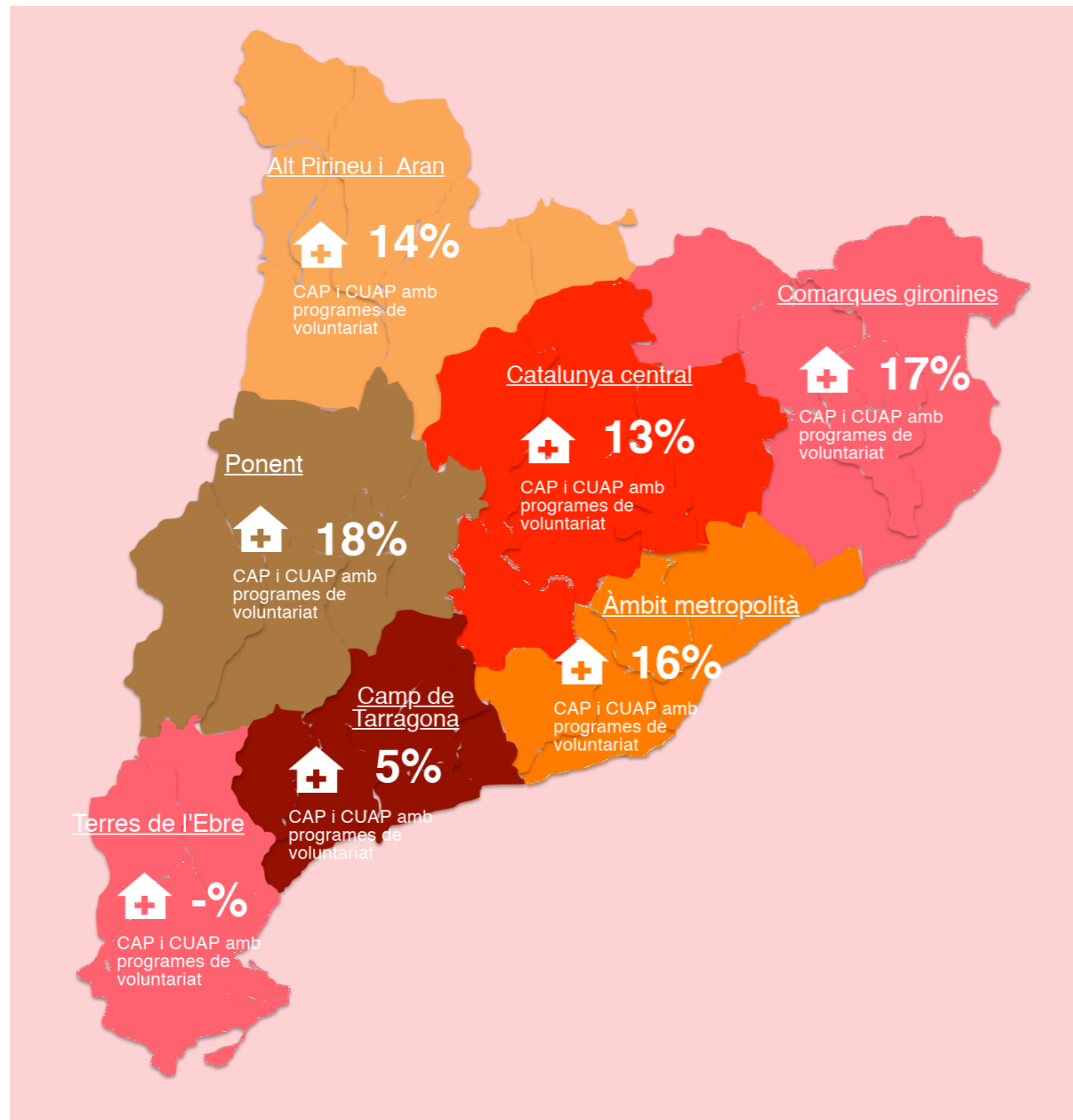


La primera dada, necessària per contextualitzar el voluntariat en els centres, és quantificar el nombre d'hospitals que compten amb programes de voluntariat. Dels 72 centres hospitalaris que formen part de la xarxa pública catalana s'ha aconseguit informació del 100% d'ells. **Dels 72 hospitals hi ha programes de voluntariat en 68, és a dir, en el 94%\***.

La seva distribució territorial segons regions sanitàries es mostra en el mapa. S'observa que la distribució no és homogènia entre regions però en cap cas se situa per sota del 80%. Cal considerar que el nombre d'hospitals per regions tampoc és homogeni. A tall d'exemple, hi ha 4 hospitals de la xarxa pública catalana a Terres de l'Ebre i 38 en l'Àmbit Metropolità.

\* Segons la informació aportada per correu electrònic, enquesta o via telefònica per part de cada hospital.

# El mapa de CAP i CUAP amb programes de voluntariat

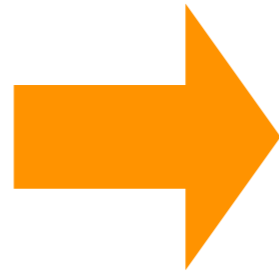


Pel que fa als Centres d'Atenció Primària -CAP- i Centres d'Urgència d'Atenció Primària -CUAP, s'ha obtingut una mostra de 234 centres dels 558 existents a Catalunya. La distribució territorial d'aquesta mostra no ha estat homogènia en les diferents regions sanitàries però se situen en el marc d'una representativitat proporcional.

**Dels 234 centres dels quals s'ha obtingut informació, entre CAP i CUAP, el 14% compta amb programes de voluntariat\*.** Per territoris, s'han detectat més programes de voluntariat a Ponent, les Comarques gironines i l'àmbit metropolità, superant el 15% en tots 3 casos. En el cas de Catalunya central i l'Alt Pirineu i Aran el pes de centres amb programes se situa en la forquilla 10%-15%. En darrer terme, el Camp de Tarragona i les Terres de l'Ebre presenten percentatges per sota del 10%. De fet, en les Terres de l'Ebre no s'ha pogut localitzar cap centre amb programes de voluntariat.

\* Segons la informació aportada per correu electrònic, enquesta o via telefònica per part de cada centre.

## 4. Caracterització del voluntariat als centres de salut



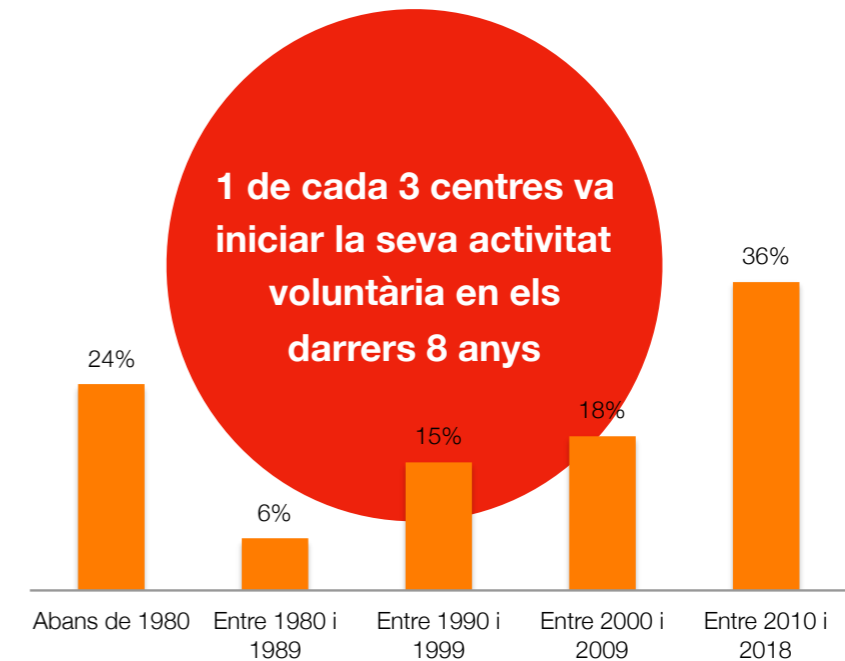
En quin moment van iniciar els centres de salut l'activitat voluntària? D'on provenen les persones que realitzen el voluntariat? Hi ha una relació formal amb entitats de l'àmbit de les malalties per a l'articulació d'aquest voluntariat? En aquest primer bloc s'aporten dades de caracterització per tal de dibuixar on s'emmarca l'acció voluntària a partir de les dades recollides d'un total de 113 centres.



## Quan es va iniciar el voluntariat als centres?

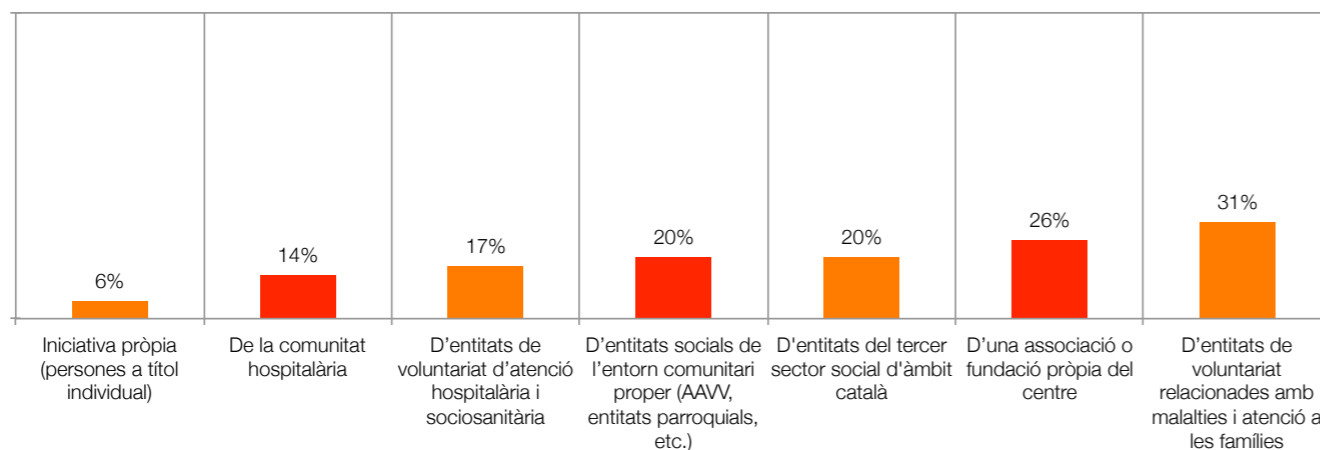
El moment d'inici del voluntariat apunta a dues fases claus, d'una banda, abans de 1980, sobretot en els hospitals amb tradició religiosa o provinents de fundacions hospitalàries. Un segon repunt, més acotat en el temps, es dona a partir de l'any 2010. De fet, segons els resultats obtinguts en l'enquesta, aproximadament 1 de cada 3 centres va iniciar el voluntariat en els darrers 8 anys. Es tracta d'un tipus de voluntariat força recent, encara en creixement i probablement amb la necessitat d'un acompanyament que permeti la seva implementació de manera adient.

G1. Any en què es va iniciar l'activitat voluntària al centre



## Múltiples procedències de les persones voluntàries

G2. Procedència de les persones que realitzen voluntariat al centre (multiresposta)



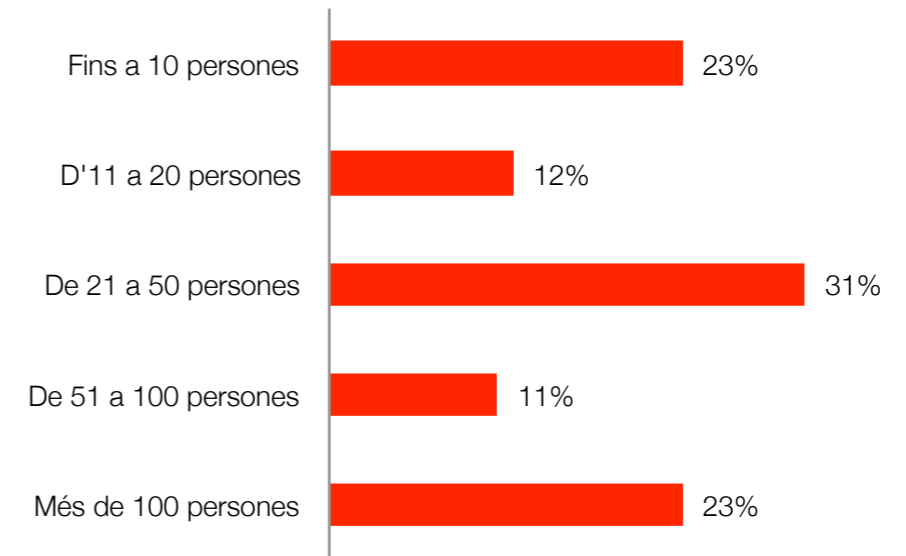
Les persones voluntàries poden provenir de diferents llocs a la vegada en un mateix centre, per exemple derivades d'entitats, de la comunitat del centre, etc. El més habitual és que vinguin d'entitats de voluntariat relacionades amb les malalties i l'atenció a les famílies i des d'una associació o fundació del mateix centre.



## Equips de voluntariat

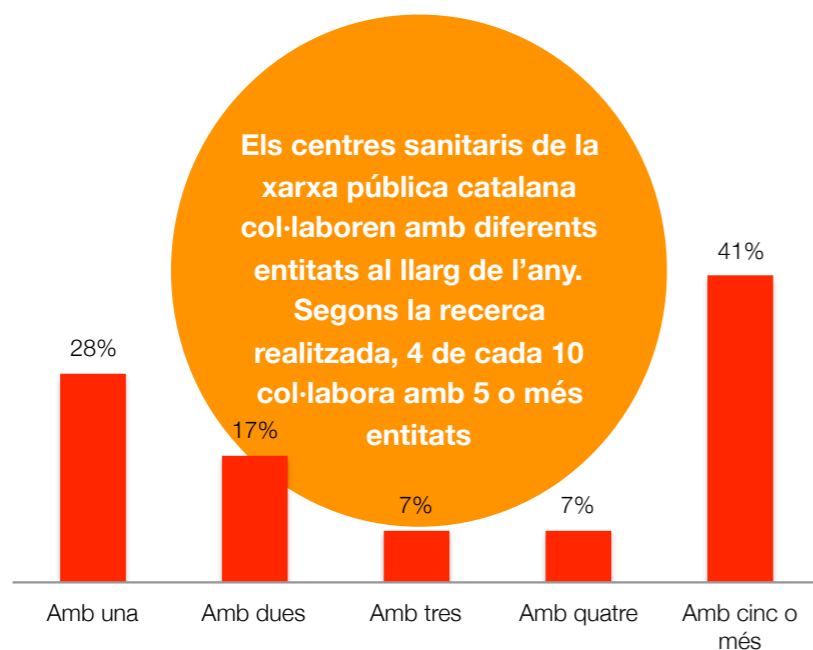
El nombre de persones que formen els equips de voluntariat varia en funció del tipus de centre i de la seva grandària. El més habitual, d'acord amb les dades recollides, és comptar amb equips d'entre 21 i 50 persones voluntàries.

### G3. Nombre de persones voluntàries en els equips voluntaris

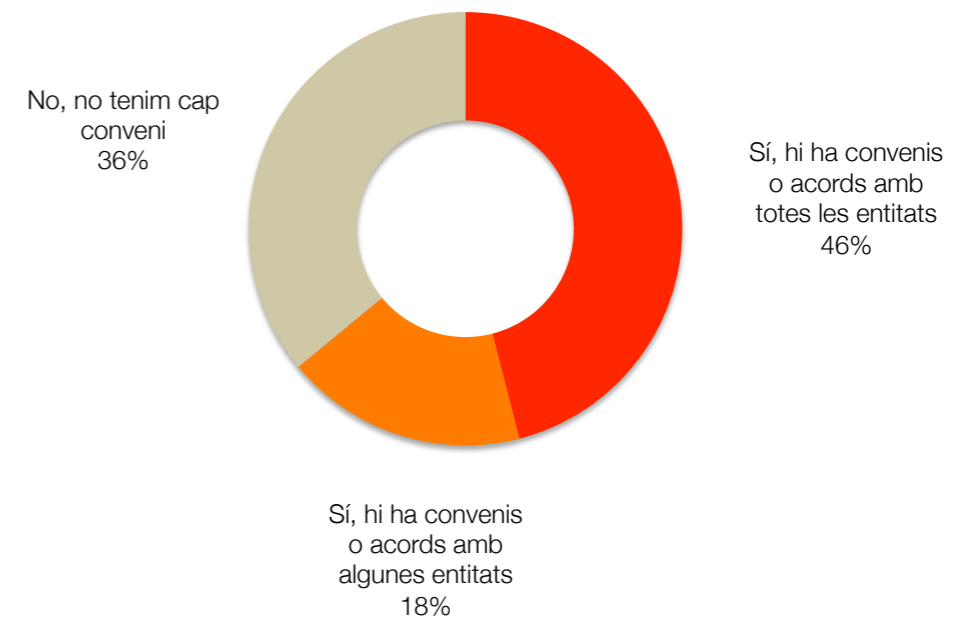


## Col·laboració amb entitats i regulació de l'activitat voluntària

### G5. Existència d'acord o convenis entre centre i entitats



### G4. Nombre d'entitats amb les quals el centre ha col·laborat al llarg de l'any

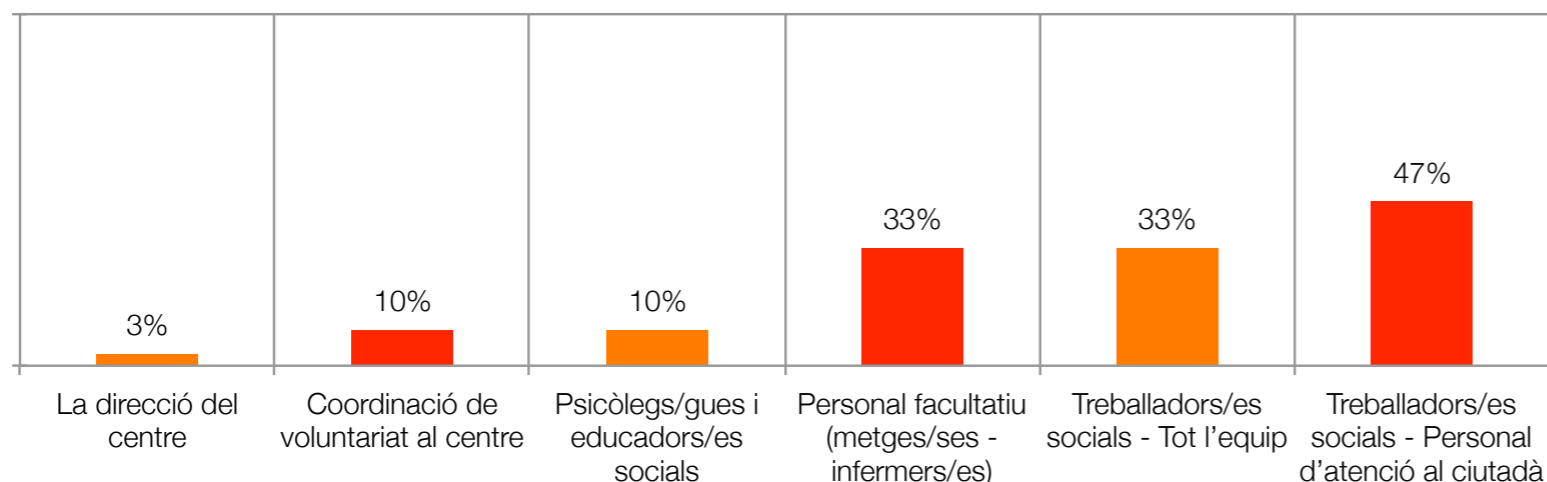


En el 46% dels casos analitzats hi ha una relació formalitzada amb totes les entitats amb les quals es col·labora per articular el voluntariat. En el 36% no existeix cap acord formal i en el 18% es dona només amb algunes de les entitats



## Quins professionals dels centres són impulsors de col·laboracions amb entitats de voluntariat?

G6. Professionals del centre que impulsen les col·laboracions (multiresposta)



Les persones impulsores de les col·laboracions per part del centre poden variar (i ser més d'un a la vegada). Les dades apunten a que són els equips de treballadors i treballadores socials qui acostumen a ser els més proactius al respecte



## Voluntariat puntual o estable?

G7. El voluntariat dins del centre ofereix els seus serveis...

**Els resultats apunten al fet que 3 de cada 4 centres compta amb voluntariat de manera continuada**



A demanda segons casuística puntual  
26%



De manera continuada  
74%





## Programes de voluntariat impulsats des de la xarxa pública de salut

Els programes de voluntariat en els hospitals s'articulen a través d'entitats sense afany de lucre. Amb tot, alguns d'aquests projectes en els seus inicis van ser impulsats des dels centres. Dos dels exemples més habituals són el Programa Pacient Expert Catalunya i VoluntàriCS



PROGRAMA  
PACIENT  
EXPERT  
CATALUNYA®

El Programa Pacient Expert Catalunya té com a objectiu potenciar l'autocura, la coresponsabilitat i l'autonomia de les persones que tenen una malaltia crònica. És una iniciativa multidisciplinària basada en la col·laboració entre pacients i professionals sanitaris i en el treball d'equip.

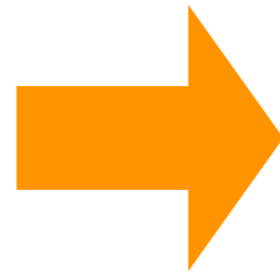
Es denomina pacient expert, aquella persona que pateix una malaltia crònica des de fa temps i ha adquirit els coneixements i les habilitats necessàries per conviure amb ella. Aquesta persona realitza unes sessions informatives a pacients que pateixen la mateixa malaltia als centres socio-sanitaris. Aquestes sessions són en grups reduïts i tenen una durada d'aproximada de 2 mesos.



El projecte VoluntàriCS va néixer l'any 2015 com una iniciativa de l'Àrea de Treball Social de l'Atenció Primària de Barcelona ciutat, amb l'objectiu d'aprofitar el talent i l'expertesa de professionals jubilats de l'ICS, involucrant-los en tasques de caire solidari i humà de l'organització mateixa i de la ciutat.

Té un doble objectiu: donar suport a les persones amb malalties que necessiten suport i acompanyament i afavorir la transició i adaptació dels i les professionals a la seva nova fase de vida. Per la seva magnitud, les persones responsables del projecte i les voluntàries han creat una organització independent per poder donar abast a tots els serveis.

# Impacte de l'activitat voluntària



L'activitat voluntària repercuteix de manera directa en els i les pacients, com a principals beneficiaris de l'acció, però també té un impacte en el seu entorn proper i en l'espai sanitari. En aquest bloc s'analitzen els impactes positius, i també els possibles elements a millorar, que es perceben des dels centres de salut participants en la recerca



## Capacitat transformadora del voluntariat



**VOLUNTARIAT**



Persona beneficiària



Entorn proper de la persona beneficiària



Personal sanitari

L'activitat voluntària és transformadora per a la persona beneficiària i també per a la persona voluntària. En un context sanitari, a més, té un impacte sobre l'entorn proper del (o la) pacient i el personal sanitari

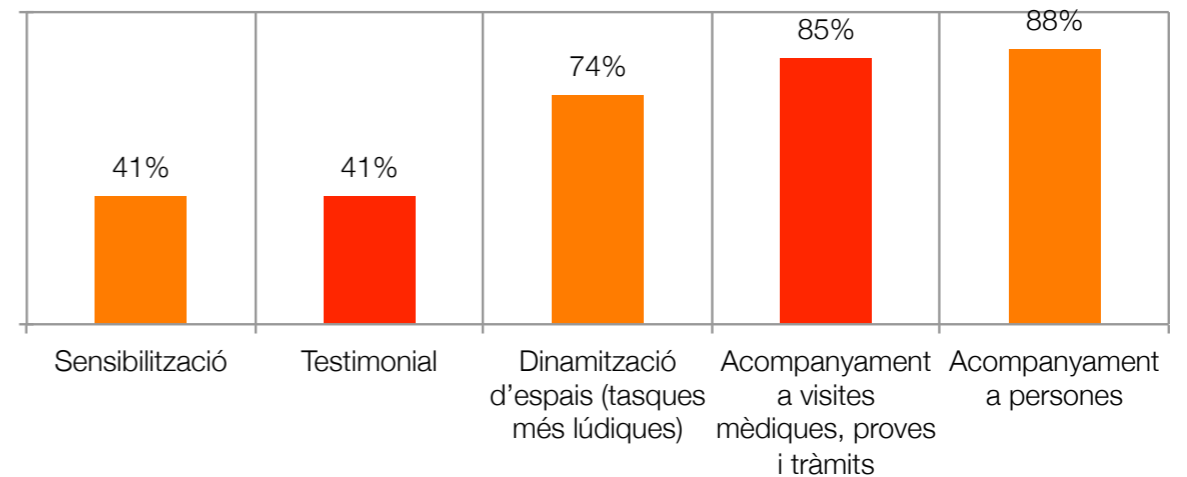


## El vehicle: tasques que realitzen les persones voluntàries

En el marc del voluntariat sanitari es poden realitzar diferents tipus d'activitats. Les més comunes, segons els resultats de la recerca tenen a veure amb l'acompanyament:

- Acompanyaments a persones: escolta activa, passejades, explicant-los contes, llegint-los el diari, acompanyant-les al quiròfan, altres.
- Acompanyament a visites mèdiques, proves i tràmits
- Dinamització d'espais (tasques més lúdiques)
- Testimonial: acció voluntària que està realitzada per persones que han passat per una experiència relacionada amb la salut, donant suport emocional i acompanyament als i les pacients o el seu entorn proper que estan passant per una situació similar.
- Sensibilització

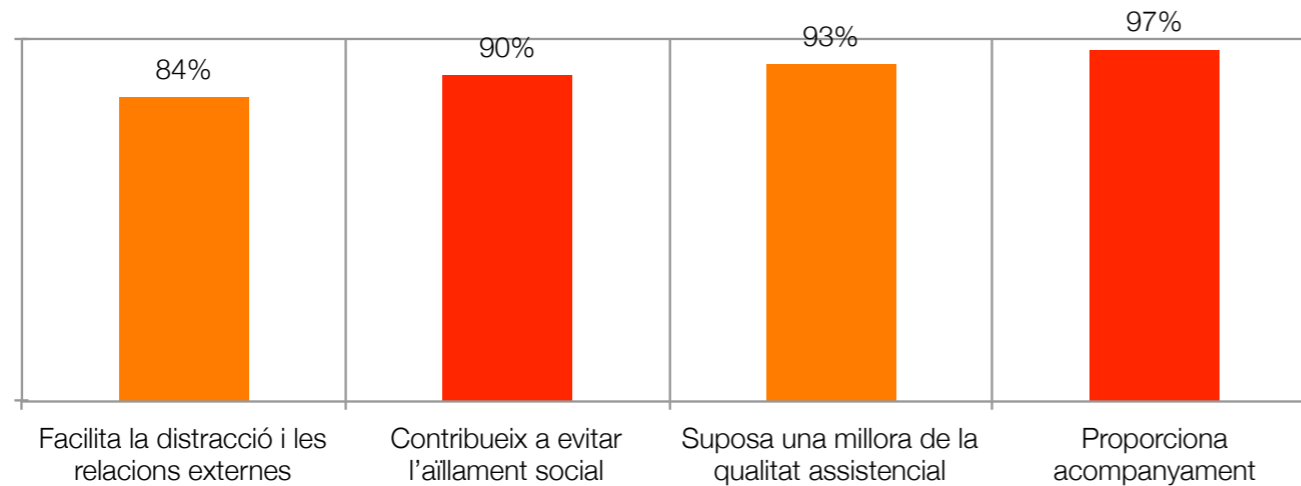
**G8.** Tasques que realitzen les persones voluntàries en el centre (multiresposta)





## Impacte en la persona beneficiària

### G9. Aspectes positius del voluntariat en les persones beneficiàries (multiresposta)



Entre els diferents aspectes positius que el voluntariat aporta a la persona beneficiària, els resultats obtinguts apunten a la percepció comuna que **el voluntariat proporciona sobretot acompanyament, tot i que també suposa una millora de la qualitat assistencial, contribueix a evitar l'aïllament social i facilita la distracció davant la malaltia.** Com aspecte de millora s'apunta a la necessitat de més informació per a les persones beneficiàries sobre el rol que desenvolupen les persones voluntàries en el centre.

*"(El voluntariat) millora en la salut i l'estat anímic, facilita contactes comunitaris..."*

Extret de les preguntes obertes del qüestionari

*"(Sobre els possibles efectes negatius) més que falta d'informació és que la informació en alguns casos és errònia. Hi ha expectatives equivocades"*

Extret de les preguntes obertes del qüestionari

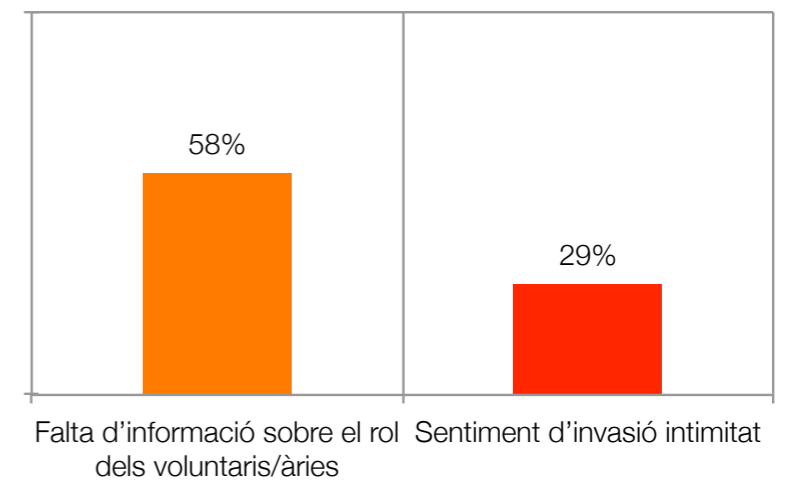
*"Fa créixer a les persones individualment i a la organització"*

Extret de les preguntes obertes del qüestionari

*"(Sobre els possibles efectes negatius) no hi ha aspectes negatius"*

Extret de les preguntes obertes del qüestionari

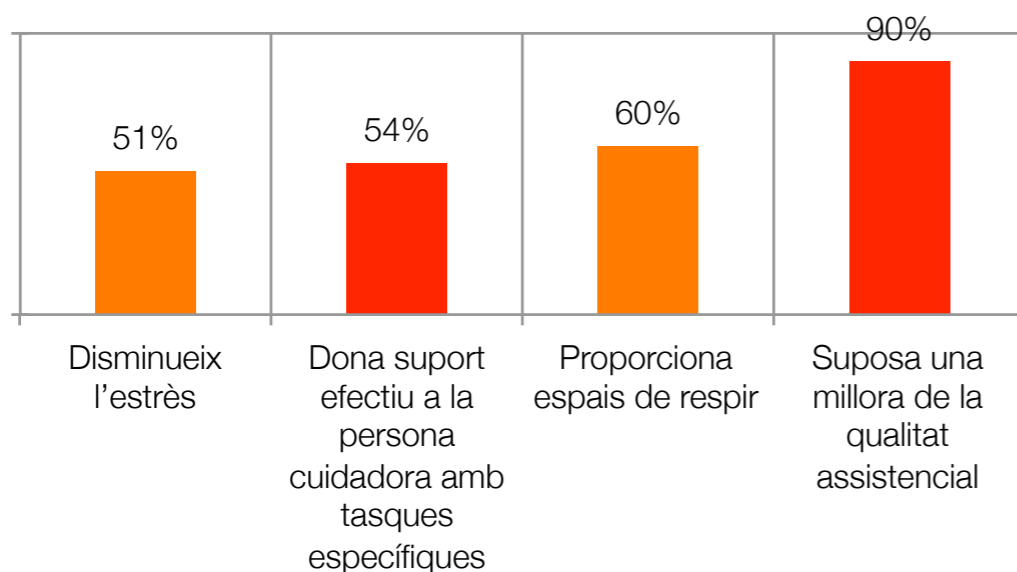
### G10. Aspectes a millorar del voluntariat en la seva relació amb les persones beneficiàries (multiresposta)





## Impacte en l'entorn proper de la persona beneficiària

### G11. Aspectes positius del voluntariat en l'entorn de les persones beneficiàries (multiresposta)



*"(El voluntariat facilita el) descans de les famílies"*

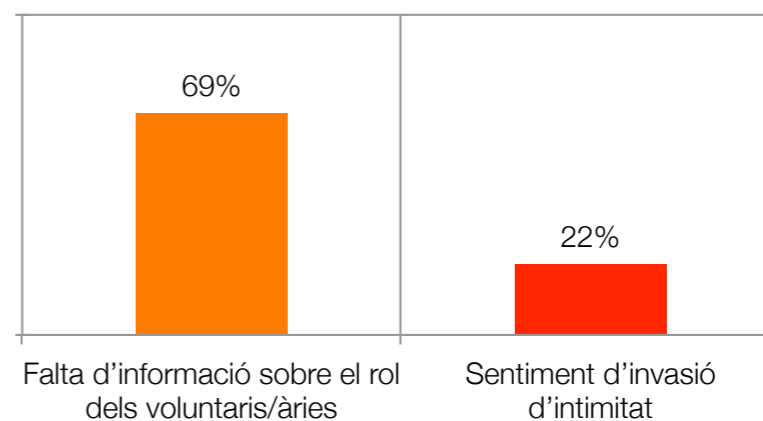
Extret de les preguntes obertes del qüestionari

*"(El voluntariat contribueix) a la cohesió social i a la millora de la xarxa veïnal"*

Extret de les preguntes obertes del qüestionari

Entre els diferents aspectes positius que el voluntariat aporta a la persona beneficiària, els resultats obtinguts apunten a la percepció comuna que **el voluntariat suposa una millora de la qualitat assistencial. En menor mesura també es valora la contribució a espais de respir, al suport a la persona cuidadora i a la disminució de l'estrès.** Com aspecte de millora s'apunta, d'igual forma que amb les persones beneficiàries, a la manca d'informació sobre el rol que desenvolupen les persones voluntàries en el centre.

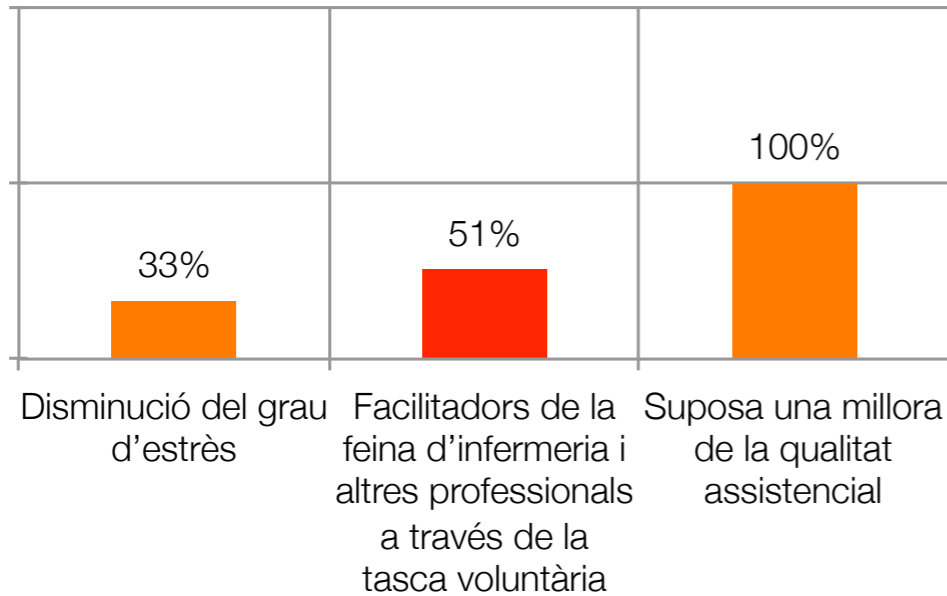
### G12. Aspectes a millorar del voluntariat en la seva relació amb l'entorn de les persones beneficiàries (multiresposta)





## Impacte en el personal sanitari

### G13. Aspectes positius del voluntariat en el personal sanitari (multiresposta)



*“(El voluntariat és un aspecte) humanitzador de l'assistència, exemple de transmissió de valors, exemple de ciutadania compromesa i generosa”*

Extret de les preguntes obertes del qüestionari

*“Tranquil·litzador pels professionals referents sabent “que estan per la persona”, peça de l'atenció primària de salut que falta i no es promou prou per ser inspiradora i que altres facin aquest rol”*

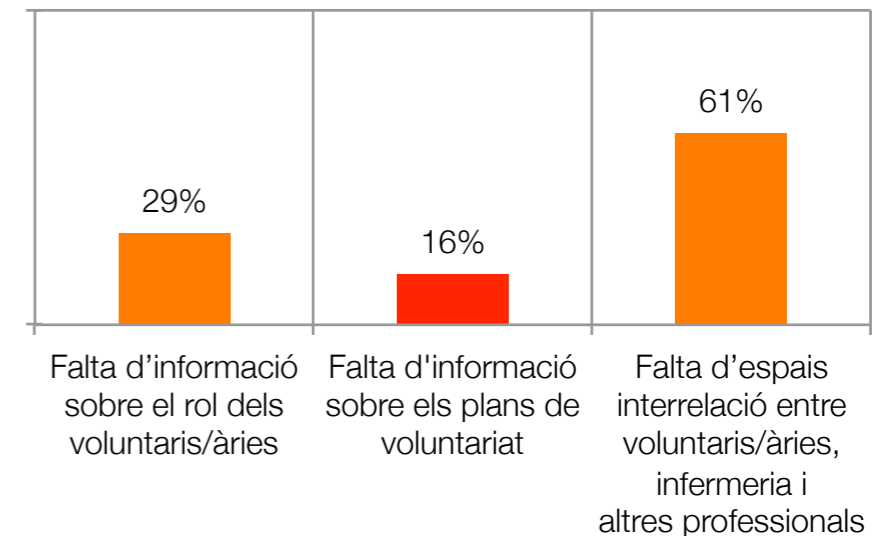
Extret de les preguntes obertes del qüestionari

Entre els diferents aspectes en què el voluntariat pot sumar a la feina del personal sanitari s'han proposat tres elements, els quals es poden donar de manera simultània:

- Millorar de la qualitat assistencial
- Facilitar la feina del personal sanitari
- Disminuir del grau d'estrès del personal sanitari

Els resultats obtinguts apunten a la percepció comuna que **el voluntariat millora la qualitat assistencial**, fet que també s'ha posat de manifest a través de les preguntes obertes (on es pot incorporar text). Com aspecte de millora s'apunta a la manca d'espais d'interrelació entre equip de voluntariat i personal sanitari.

### G14. Aspectes a millorar del voluntariat en el personal sanitari (multiresposta)



## 7. El funcionament dels equips de voluntariat



El dia a dia de l'activitat voluntària en els centres de salut requereix d'un pla de gestió, de recursos econòmics i infraestructures, d'espais de comunicació, d'una persona de referència, etc. En aquest bloc s'aporten dades sobre el funcionament del voluntariat en els centres de salut i els recursos que hi ha disponibles a tal fi



## Gestió del voluntariat

La gestió del voluntariat requereix temps i recursos orientats a la seva promoció i gestió. És important disposar d'un pla o protocol que ajudi a definir la relació que adquireix el centre amb l'equip de voluntariat, delimitant les funcions i responsabilitats de l'entitat de referència i les del centre de salut. Segons les dades recollides en l'enquesta aproximadament 7 de cada 10 centres compta amb aquest tipus de pla.

Però a més d'un pla o protocol, la gestió del voluntariat requereix recursos econòmics. En aquest cas les dades apunten que 1 de cada 3 centres disposa d'una partida econòmica per a la gestió de programes de voluntariat.

La **Llei 25/2015**, del 30 de juliol, del voluntariat i de foment de l'associacionisme defineix l'acció voluntària en l'àmbit de les entitats sense afany de lucre. En el seu article 5, recull els serveis sanitaris com una activitat d'interès general i per tant subjecte a aquesta.

Les persones voluntàries que participen en programes específics de voluntariat ho fan a través d'una entitat sense ànim de lucre tot i que el desenvolupament de l'activitat es realitza en un centre de salut. Per aquest motiu és imprescindible la relació amb les persones voluntàries i les seves entitats de referència.

**G15.** El centre disposa d'un pla o protocol definit de relació amb el voluntariat?



**G16.** El centre disposa de partida econòmica per a la gestió de programes de voluntariat?







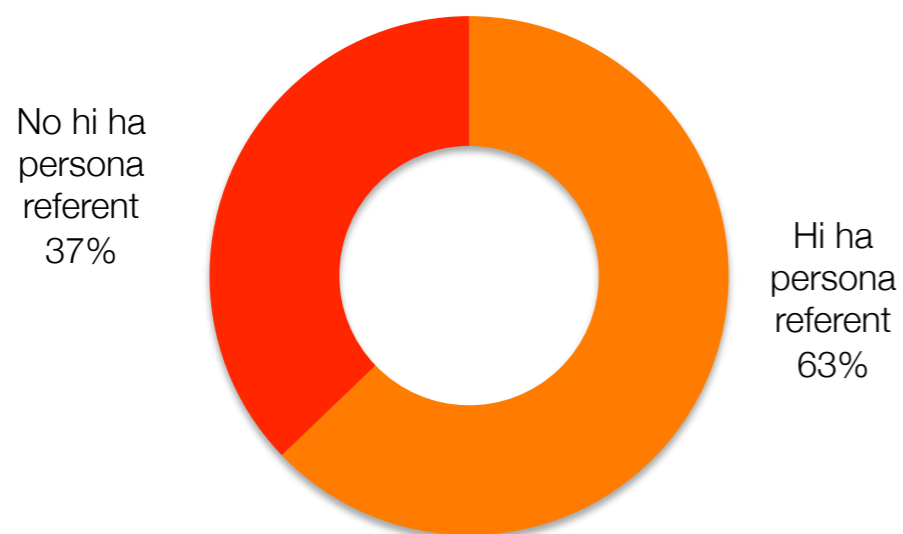
## La persona referent dels equips de voluntariat

La figura de referent del voluntariat en els centres de salut és cabdal per a la gestió dels programes, essent el nexa d'unió dels diferents agents implicats. La seva vinculació amb el centre de salut li atorga una visió àmplia i transversal de les necessitats, requisits i demandes de les diferents àrees sanitàries. A més, pot actuar com a catalitzador i afavorir la generació de sinergies amb les entitats del territori, a través de les quals es vincula la persona voluntària. En conjunt és una figura clau, necessària per al bon funcionament dels programes de voluntariat. A partir de l'enquesta realitzada es desprèn que en el 63% dels casos els centres sanitaris disposen d'una coordinació de voluntariat, davant el 37% que encara no ho considera. Entre els centres que compten amb la figura de referent, en el 62% dels casos

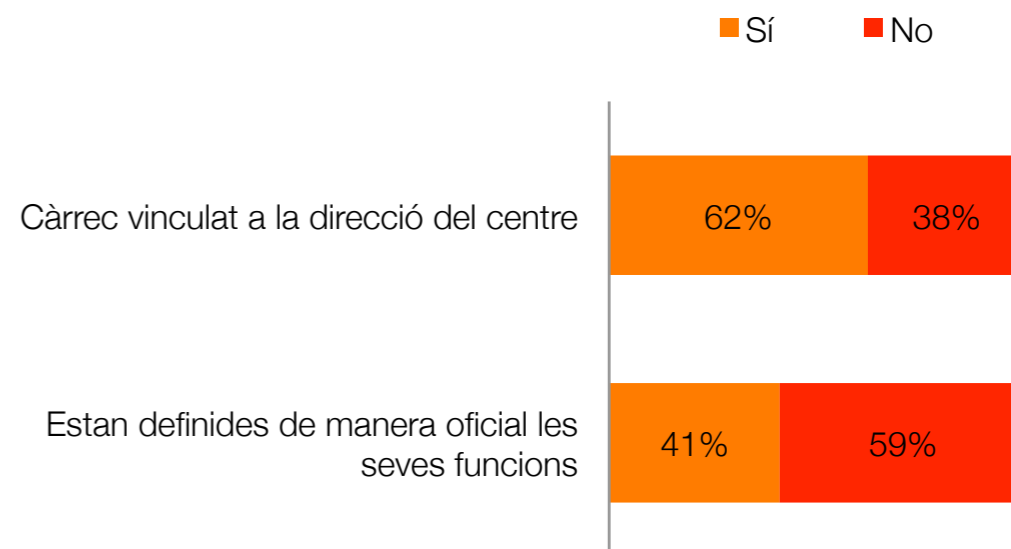
es vincula a la direcció del centre, i per tant ubicant-la en un espai de referència. En paral·lel, en el 41% dels centres estan definides de manera oficial les seves funcions. Sembla doncs que queda camí per recórrer en la consolidació d'aquesta figura.

Un altre element que sustenta aquesta tesi i que posa de manifest la necessitat formativa de la persona referent és que, segons les dades recollides en l'enquesta (on les persones informants són referents del voluntariat o la direcció del centre), en el 60% dels casos es coneix la Llei 25/2015 de foment de l'associacionisme i el voluntariat, mentre que el 40% afirma no conèixer-la.

**G17.** Hi ha una persona referent del voluntariat al centre?



**G18.** El càrrec està vinculat a la direcció del centre? Estan definides de manera oficial les funcions de persona referent del voluntariat?





## Visibilitat de l'acció voluntària

Donar a conèixer el voluntariat forma part de la seva gestió, i té a la vegada múltiples finalitats. Per una part, contribueix a conèixer i reconèixer l'acció voluntària, a més de servir com a espai d'informació que pot animar a més persones a sumar-s'hi. Segons els resultats recollits en l'enquesta, el **70% dels centres afirma disposar d'un espai per donar visibilitat del voluntariat**. De manera habitual la informació es difon a través del web, tot i que existeixen altres eines digitals com les xarxes socials. També els butlletins (digitals o en paper) són un canal de comunicació de l'acció voluntària. En darrer terme, alguns centres han expressat l'existència d'altres espais de visibilitat (que s'han agrupat com 'altres') i on destaquen els mitjans físics com ara revistes, cartelleria, etc. i també l'existència d'espais propis dins del centre.

*"Festa anual del voluntariat, promoció en ràdio, ..."*

Extret de les preguntes obertes del qüestionari

*"Roll-up i flyers"*

Extret de les preguntes obertes del qüestionari

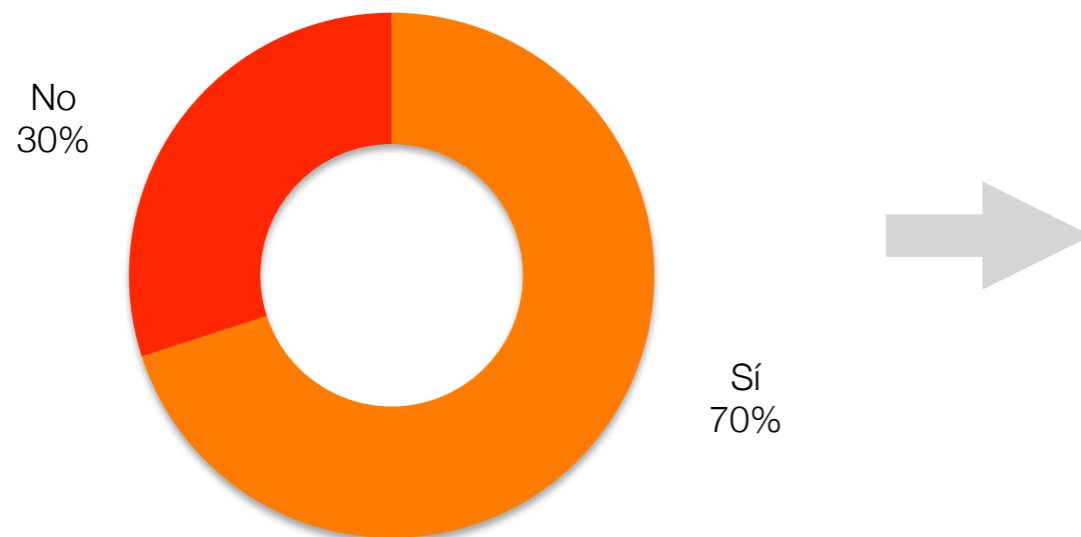
*"Espai propi a l'hospital"*

Extret de les preguntes obertes del qüestionari

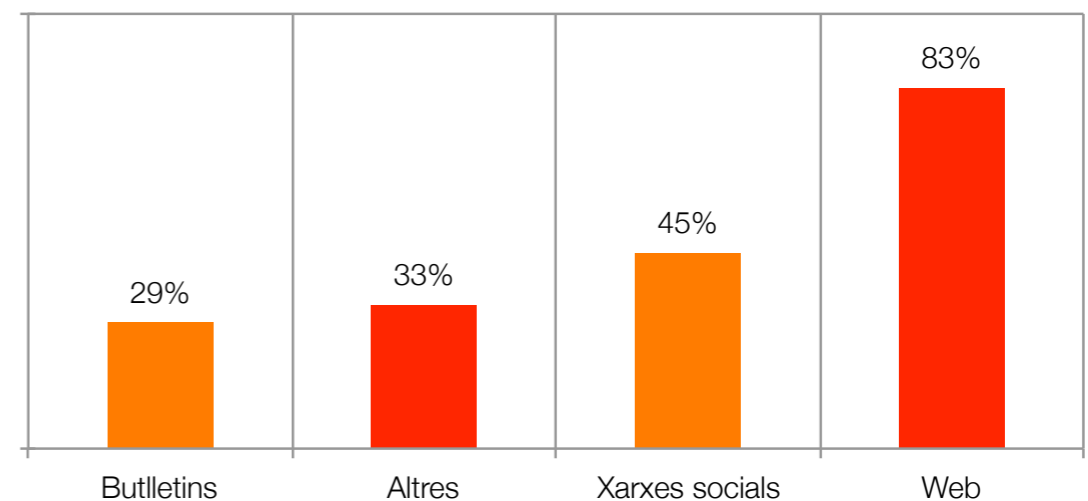
*"Píndoles formatives, pla d'acollida, ..."*

Extret de les preguntes obertes del qüestionari

**G19.** Hi ha un espai dedicat a donar visibilitat del voluntariat?



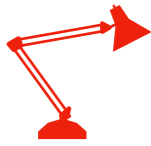
**G20.** En cas afirmatiu, quins?



## 7. Perspectives de futur del voluntariat en l'àmbit de la salut



Per finalitzar aquest informe, d'acord amb les dades analitzades, es plantegen un seguit de reflexions per tal d'ajudar a avançar en la gestió del voluntariat als centres de salut. L'objectiu d'aquest darrer bloc és aportar pistes per a la promoció i millora del voluntariat en els centres de salut.



## Quins elements de millora identifiquen els centres de salut que compten amb voluntariat?

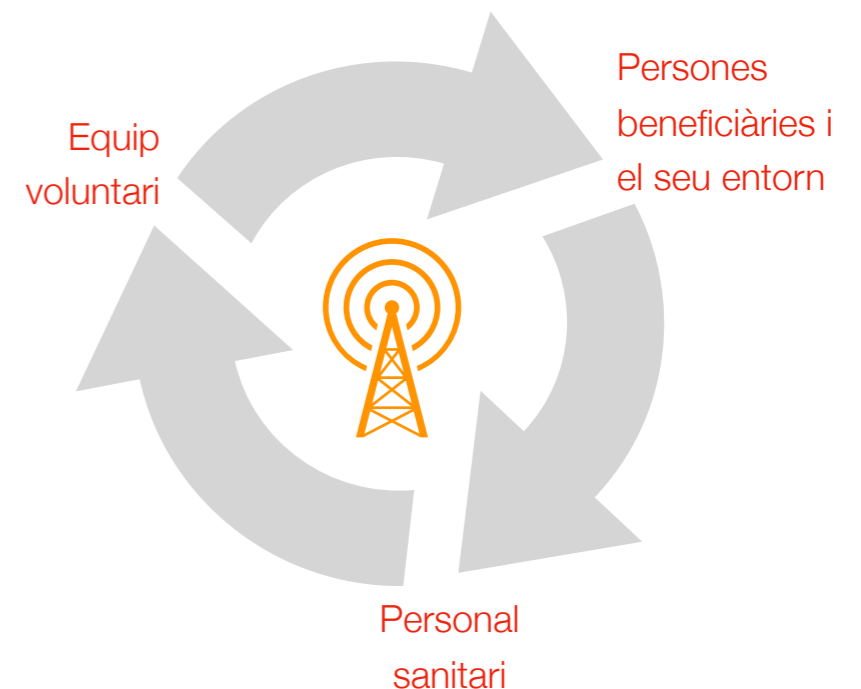
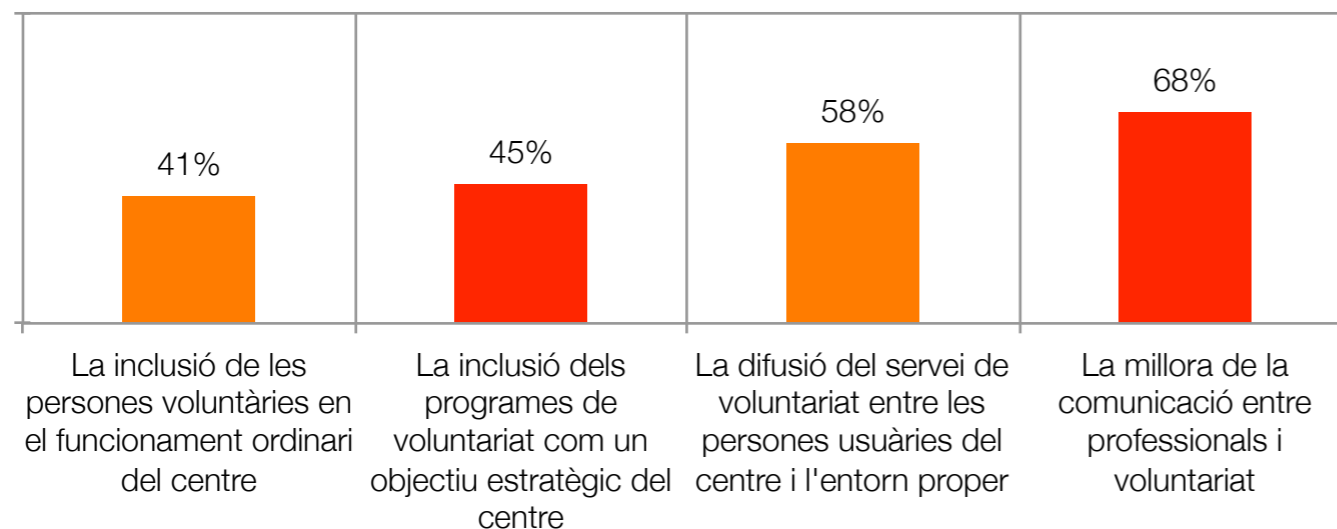
Els centres de salut són informants molt valuosos a l'hora d'explorar els reptes del voluntariat en els mateixos centres, tot i que no són els únics. Probablement en futures recerques es podrà considerar també la visió dels equips de voluntariat i de les persones beneficiàries per tal d'enriquir, encara més, l'estudi. Les característiques específiques de l'acció voluntària en l'entorn sanitari fa especialment necessària aquesta revisió de reptes concrets.

Per això s'ha incorporat en el qüestionari una pregunta sobre possibles elements de millora, amb l'objectiu que els centres de salut assenyalin aquells que consideren cabdals. Els resultats apunten que la **millora de la comunicació entre el personal sanitari i l'equip voluntari** es concep com una qüestió prioritària per millorar la qualitat i eficàcia del

voluntariat. Tanmateix, més de la meitat dels centres participants en l'enquesta també consideren clau **donar a conèixer el voluntariat entre pacients i el seu entorn proper**. Per tant, tot apunta a la necessitat de facilitar la coneixença mútua i una comunicació fluida entre els principals agents implicats en l'acció voluntària, per poder delimitar clarament el marc d'actuació i afavorir el treball coordinat entre els diferents equips.

Tanmateix s'ha apuntat, tot i que en menor mesura, a la inclusió de programes de voluntariat com a part de l'estratègia del centre. També es valora la inclusió de les persones voluntàries en el funcionament ordinari.

### G21. Milloraria la qualitat i eficàcia del voluntariat dins del vostre centre amb... (multiresposta)



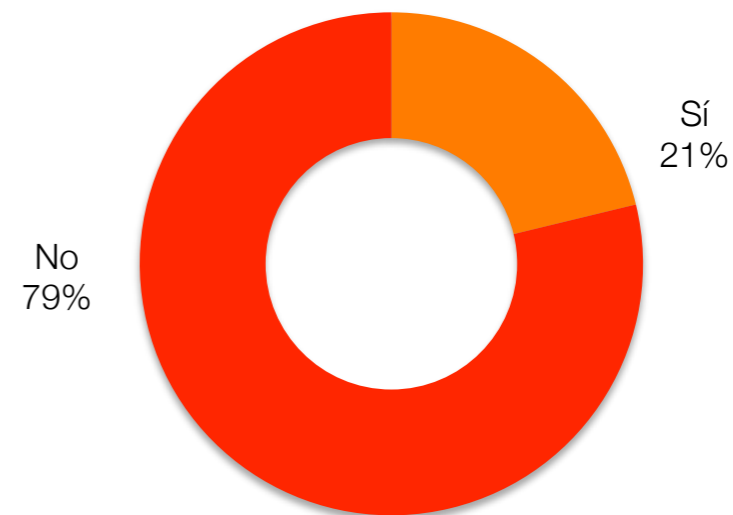


## Quines dificultats perceben els centres de salut per implementar programes de voluntariat?

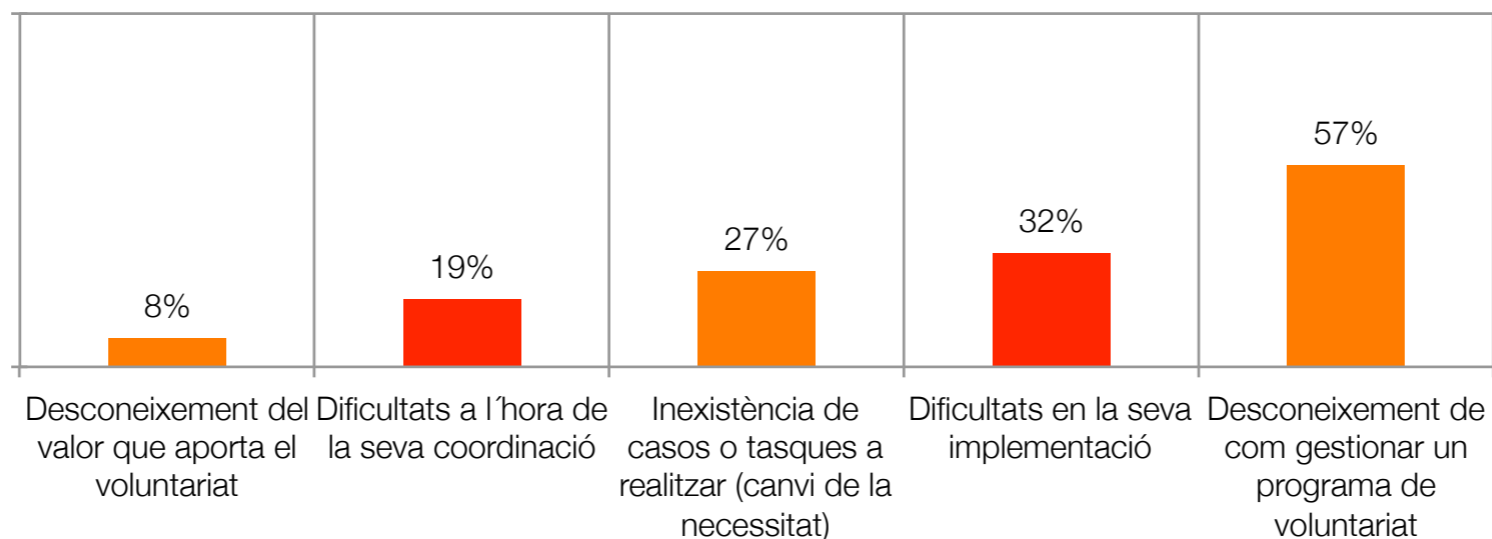
Prèviament als elements de millora, però, hi ha una dificultat que es dona en els centres de salut: la implementació de programes de voluntariat. Del total de centres de salut participants en l'enquesta, un de cada quatre ha manifestat no comptar amb voluntariat de manera estable. Entre aquests, s'ha volgut conèixer si en el passat s'havia donat i, en cas afirmatiu, aprofundir en les causes que han portat a desistir dels projectes.

Els resultats recollits a través de l'enquesta apunten al fet que 2 de cada 10 centres havien tingut en el passat programes (però no en l'actualitat). És una taxa d'abandonament de programes de voluntariat que es pot considerar relativament baixa però no per això una qüestió menor. Entre els motius identificats per a l'abandonament de programes destaca el desconeixement per gestionar-los.

**G22.** Centres de salut que actualment no compten amb programes de voluntariat però havien tingut en el passat



**G23.** Centres de salut que actualment no compten amb programes de voluntariat però havien tingut en el passat





## Síntesi de reptes

El voluntariat en els centres de salut no és quelcom homogeni, ni en quantitat ni en qualitat. Per tant un primer repte demana **considerar les diferents necessitats d'acord amb la tipologia de centres**. En el cas dels hospitals la identificació de programes és pràcticament del 100% mentre que en altres tipologies de centres el voluntariat encara no està estès en la mateixa magnitud.

Tampoc és homogeni el temps d'implementació dels programes, ja que precisament les experiències de voluntariat s'ubiquen de manera predominant abans del 1980 i, sobretot, en els darrers vuit anys, per tant en els extrems. Les necessitats dels programes de llarg recorregut i dels més recents poden ser diferents però segurament hi ha molts elements comuns, i els centres amb més trajectòria poden compartir els seus aprenentatges amb aquells que tot just enceten un programa de voluntariat.

A més d'aprendre de les experiències prèvies sembla clara la necessitat d'**acompanyar als centres en la implementació de programes de voluntariat**, en un moment en què està en ple creixement. A la vista dels resultats de l'enquesta sovint les dificultats per posar en marxa un programa de voluntariat es relacionen amb la manca de coneixement en la gestió d'aquest. En aquest escenari, a més de l'acompanyament, la formació es concep com una eina clau, i **no només en les etapes inicials, sinó al llarg del temps**.

Segurament aquesta situació s'alimenta de la baixa proporció de recursos adreçats als programes per part dels centres. Segons els resultats obtinguts, el 36% disposa d'una partida econòmica enfront del 64% que no compta amb recursos. Si es vol consolidar un programa de voluntariat, **cal concretar un pressupost per a la seva gestió i també la definició clara de les funcions de la figura de coordinació**. Les dades obtingudes apunten que 6 de 10 responsables del voluntariat en els centres no tenen definides de manera oficial les seves funcions.

En els programes ja implementats, per millorar la capacitat transformadora del voluntariat sembla oportú **fomentar els espais d'interrelació entre l'equip sanitari i l'equip de voluntariat**, a fi de millorar les relacions entre tots dos equips i la coordinació de les seves respectives tasques. També cal **millorar la informació aportada a les persones beneficiàries i el seu entorn respecte al rol de les persones voluntàries a fi d'alinejar l'experiència amb les expectatives**. En aquest sentit, les idees d'acció s'encaminen a fomentar els espais permanents de visibilitat i difondre l'acció voluntària a través dels canals dels centres.

# Annexes



En els annexes es pot consultar l'equip de treball que ha fet possible la recerca així com el qüestionari utilitzat per a la recollida d'informació.

# Equip de treball



Carmen García

Lara Bogni

Noemi Santmartí

Aurora Lonetto



Montse Fernández

Cintia Guerrero

Laia Otero

Daweena Tia Motwany



# Qüestionari

## Qüestionari per a l'actualització de les dades i la detecció de l'estat del voluntariat als centres de salut de Catalunya

La Federació Catalana de Voluntariat Social, amb el suport tècnic de l'Observatori del Tercer Sector, posa en marxa una recerca orientada a conèixer i aprofundir en el voluntariat que es realitza als centres de salut de Catalunya. Per aquest motiu s'està contactant amb aquests centres socio-sanitaris de la xarxa pública que poden comptar amb persones voluntàries amb la finalitat de conèixer com es coordina l'acció voluntària i quina és la seva dimensió.

[\[Accés al qüestionari\]](#)

### 0. Dades Generals del Centre

Nom del Centre: _____	Tipus de centre:
Localitat: _____	<input type="checkbox"/> Hospital
Regió Sanitària: <a href="#">[Desplegable]</a>	<input type="checkbox"/> Centre Sociosanitari
Titularitat:	<input type="checkbox"/> Centre Atenció Primària – CAP
<input type="checkbox"/> Pública	<input type="checkbox"/> Centre Urgències Atenció Primària - CUAP
<input type="checkbox"/> Concertada	<input type="checkbox"/> Centre Salut Mental
<input type="checkbox"/> Privada <a href="#">[Sortida de l'enquesta]</a>	

1. Existeix en el vostre centre un/a professional referent o coordinador/a de temes de voluntariat?

- Sí, sóc jo la persona referent [\[passa a la pregunta 1.1\]](#)
- Sí, però no sóc jo la persona referent [\[passa a la pregunta 1.2\]](#)
- No hi ha persona referent [\[passa a la pregunta 1.3\]](#)

1.1. Si us plau indiqueu-nos el nom i cognoms així com una adreça de contacte institucional.  
Nom i cognoms \_\_\_\_\_  
Adreça \_\_\_\_\_  
[\[passa a la pregunta 2\]](#)

1

1.2. Si us plau indiqueu-nos nom i cognoms així com una adreça de contacte institucional de la persona responsable (aquesta informació la farem servir per contactar amb ella). [\[Sortida de l'enquesta\]](#)

Nom i cognoms \_\_\_\_\_  
Adreça \_\_\_\_\_

1.3. Si us plau indiqueu-nos el vostre nom i cognoms així com una adreça de contacte institucional i el càrrec que ocupeu

Nom i cognoms \_\_\_\_\_  
Adreça \_\_\_\_\_  
Càrrec \_\_\_\_\_

[\[passa a la pregunta 2\]](#)

### #Text (i checklist) de protecció de dades

2. Està vinculat/da a la direcció del centre?

- Sí
- No

3. Estan definides de manera oficial les vostres funcions (en relació al voluntariat)?

- Sí
- No

4. Teniu coneixement de la **Llei 25/2015** sobre voluntariat i foment de l'associacionisme a Catalunya?

- Sí
- No

5. En el vostre centre compteu actualment amb la col·laboració estable de persones voluntàries?

- Sí [\[passa a la pregunta 10\]](#)
- No [\[passa a la pregunta 6\]](#)

2

[Itinerari cas de NO comptar actualment amb la col·laboració de persones voluntàries]

6. Heu comptat amb voluntariat anteriorment?

- Sí [passa a la pregunta 7]
- No [passa a la pregunta 8]

7. Per quins motius no ha tingut continuïtat?  
(es pot triar més d'una opció)

- Desconeixement de com gestionar un programa de voluntariat
- Dificultats en la seva implementació
- Dificultats a l'hora de la seva coordinació
- Inexistència de casos o tasques a realitzar (canvi de la necessitat)
- Desconeixement de la xarxa de voluntariat i de com accedir-hi
- Desconeixement del valor que aporta el voluntariat
- Altres \_\_\_\_\_

8. Actualment, per quin motiu no compteu amb persones voluntàries?  
(s'han de triar les 2 opcions més representatives)

- Desconeixement de com gestionar un programa de voluntariat
- Dificultats en la seva implementació
- Dificultats a l'hora de la seva coordinació
- Inexistència de casos o tasques a realitzar (canvi de la necessitat)
- Desconeixement de la xarxa de voluntariat i de com accedir-hi
- Desconeixement del valor que aporta el voluntariat
- Altres \_\_\_\_\_

9. Us agradaria implementar un programa de voluntariat en el vostre centre?

- Sí
- No

[Surt de l'enquesta]

[Itinerari en cas de SÍ comptar amb la col·laboració de persones voluntàries]

10. Des de quin any? [Desplegable]

11. D'on provenen? (es pot triar més d'una opció)

- D'entitats de voluntariat relacionades amb malalties i atenció a les famílies
- D'entitats de voluntariat d'atenció hospitalària i sociosanitària
- D'una associació o fundació pròpia del centre
- D'entitats socials de l'entorn comunitari proper (AAVV, entitats parroquials, etc.)
- Altres: \_\_\_\_\_

12. Si disposeu d'un programa propi, quin nombre de persones voluntàries aproximadament col·laboren en el vostre centre? \_\_\_\_\_

13. En el cas de col·laboració amb entitats de voluntariat, teniu acords o convenis de col·laboració?

- Sí, hi ha convenis o acords amb totes les entitats
- Sí, hi ha convenis o acords amb algunes entitats
- No, no tenim cap conveni

13.1 En cas afirmatiu, quines? \_\_\_\_\_

14. Amb quantes entitats de voluntariat col·laboreu al llarg de l'any? \_\_\_\_\_

15. Quins professionals en el vostre centre són els impulsors de col·laboracions amb entitats socials de voluntariat? (es pot triar més d'una opció)

- Infermers/eres
- Treballadors/es socials - Personal d'atenció al ciutadà
- Treballadors/es socials - Tot l'equip
- Altres \_\_\_\_\_

16. El vostre centre disposa d'un Pla o Protocol definit de relació amb el voluntariat?

- Sí
- No

17. El voluntariat dins del vostre centre ofereix els seus serveis:

- De manera continuada
- A demanda segons casuística puntual

18. Quines tasques realitzen els voluntaris/àries en el vostre centre:  
(es pot triar més d'una opció)

- Acompanyament a visites mèdiques, proves i tràmits
- Acompanyament a persones (escolta activa, passejades, explicant-li contes, llegint-li el diari, acompanyant-les al quiròfan, altres)
- Dinamització d'espais (tasques més lúdiques)
- Sensibilització
- Testimonial (acció voluntària que està realitzada per persones que han passat per una experiència relacionada amb la salut, donant suport emocional i acompanyament als i les pacients o l'entorn proper que estan passant per una situació similar)
- Altres: \_\_\_\_\_

19. Teniu un espai dedicat a donar visibilitat al voluntariat dins del vostre centre?

- Sí [passa a la pregunta 19.1]
- No [passa a la pregunta 20]

19.1 En cas afirmatiu, quins? (es pot triar més d'una opció)

- Web
- Butlletins
- Xarxes socials
- Altres \_\_\_\_\_

20. El vostre centre disposa de partida econòmica per a la gestió de programes de voluntariat?

- Sí
- No

21. Valoreu, segons el vostre coneixement, els aspectes positius i negatius que la presència de voluntariat al vostre centre impliquen en els tres nivells: sanitari, entorn proper i beneficiària:

21.1. Aspectes positius:

21.1.1. A nivell de personal sanitari

- Disminució del grau d'estrès
- Facilitadors de la feina d'infermeria i altres professionals a través de la tasca voluntària.
- Suposa una millora de la qualitat assistencial
- Altres \_\_\_\_\_

21.1.2. Per a l'entorn proper

- Proporciona espais de respir
- Disminueix l'estrès
- Dona suport efectiu a la persona cuidadora amb tasques específiques
- Suposa una millora de la qualitat assistencial
- Altres \_\_\_\_\_

21.1.3. Per a la persona beneficiària

- Proporciona acompanyament
- Facilita la distracció i les relacions externes
- Contribueix a evitar l'aïllament social
- Suposa una millora de la qualitat assistencial
- Altres \_\_\_\_\_

21.2. Negatius:

21.2.1. Per al personal sanitari

- Falta d'informació sobre el rol dels voluntaris/àries
- Falta d'informació sobre els plans de voluntariat
- Falta d'espais interrelació entre voluntaris/àries, infermeria i altres professionals
- Altres \_\_\_\_\_

21.2.2. Per a l'entorn proper

- Falta d'informació sobre el rol dels voluntaris/àries
- Sentiment d'invasió d'intimitat
- Altres \_\_\_\_\_

**21.2.3. Per a la persona beneficiària**

- Falta d'informació sobre el rol dels voluntaris/àries
- Sentiment d'invasió íntimitat
- Altres \_\_\_\_\_

**22. Milloraria la qualitat i eficàcia de voluntariat dins del vostre centre amb:**  
(es pot triar més d'una opció)

- La inclusió dels programes de voluntariat com un objectiu estratègic del centre
- La inclusió de les persones voluntàries en el funcionament ordinari del centre
- La millora de la comunicació entre professionals i voluntariat
- La difusió del servei de voluntariat entre les persones usuàries del centre i el seu entorn proper
- Altres \_\_\_\_\_

**23. Per finalitzar si voleu podeu fer altres observacions sobre els temes recollits en aquest qüestionari:**

Gràcies per la vostra participació, la qual farà possible aprofundir en el voluntariat dins de l'àmbit de salut!

Amb el suport de



## Agraïments

Aquesta recerca, pionera en el nostre entorn, no hauria estat possible sense la participació dels centres de salut, els quals han aportat informació relativa als seus programes de voluntariat.

Gràcies a tothom!



**L'OBSERVATORI**  
del tercer sector i la societat civil