



SATISFACCIÓ DELS PROFESSIONALS D' URGENCIES SOBRE LES FUNCIONS DEL VOLUNTARIAT A UN HOSPITAL DE TERCER NIVELL

Maria Lacave

Hospital de Sant Pau

Introducció:

La Llei 45/2015 regula el voluntariat com una activitat solidària, lliure i sense contraprestació econòmica, que no substitueix el personal sanitari. En els serveis d'urgències, el voluntariat té un paper complementari, centrat en funcions no clíniques com l'acompanyament dels pacients, el suport emocional als familiars, l'orientació dins del servei i la col·laboració en tasques organitzatives bàsiques.

Objectius:

L'objectiu general és avaluar el grau de satisfacció dels professionals del servei d'urgències d'un hospital de nivell III respecte a les funcions del voluntariat. Els objectius específics són analitzar la percepció sobre la contribució del voluntariat a la humanització, valorar el suport a pacients i familiars, identificar l'impacte en l'organització i l'eficiència del servei, i recollir suggeriments.

Metodologia:

S'ha dut a terme un estudi observacional descriptiu dirigit a tots els professionals del servei d'urgències. La recollida de dades es va realitzar amb un qüestionari estructurat amb escala Likert de l'1 al 5, administrat en format electrònic durant dues setmanes. Les dades s'han analitzat de manera descriptiva mitjançant mitjanes i desviacions estàndard.

Resultats:

Alta satisfacció general del personal (mitjana 4,04). Percepció del valor afegit del voluntariat (4,38). La comunicació entre professionals i voluntariat (4,65), la humanització de l'atenció (4,35), l'acompanyament emocional (4,12) i la reducció de la sensació d'aïllament (3,85). L'impacte directe en la tasca professional (3,54) i la recomanació de mantenir o ampliar el programa (4,31).

Conclusions:

El voluntariat hospitalari és percebut com un recurs valuós que contribueix a la humanització de l'atenció, reforça el suport emocional i millora l'experiència de pacients, familiars i professionals. La seva integració complementa l'activitat clínica, tot i que l'efecte directe sobre la càrrega assistencial tècnica és limitat, destacant especialment el valor relacional i emocional del servei.