

## **El voluntariat sanitari, prudent i valent, un any després**

### **Segon posicionament sobre necessitats, propostes i demandes en relació al futur del voluntariat sanitari a partir del context de crisi sanitària**

Un any després del posicionament del setembre 2020 sobre necessitats, propostes i demandes en relació al futur del voluntariat sanitari a partir del context de crisi sanitària, ens seguim trobant en situació de pandèmia.

Com ja vam subratllar en aquell moment, arran de la situació de crisi sanitària que vam viure i que seguim vivint, el voluntariat sanitari, com tants altres àmbits del voluntariat social, es va modificar, reinventar i replantejar en profunditat.

S'ha de dir que quan escrivíem aquell text, al setembre 2020, portàvem uns mesos de mera resposta a la emergència.

Ara, mentre escrivim aquestes línies, a les portes d'un nou Nadal en pandèmia, ho fem amb el bagatge de gairebé dos anys de respostes a la emergència del context de crisi sanitària, on les entitats de salut hem sabut afegir a aquestes respostes, el treball de reflexió continuada.

Trobar espais per poder fer aquesta reflexió no ha estat fàcil, però com que som conscients que el treball en xarxa és una de les eines més poderoses que tenim per seguir amb la nostra tasca en temps d'incertesa, les entitats de salut hem sabut, una vegada més, trobar aquest espai, i fer-lo nostre.

#### **Per cuidar, cuidem-nos**

Per les persones voluntàries de més de 60 anys, hem detectat conseqüències físiques i psicològiques en les seva salut, a causa de la inactivitat a la qual han estat forçades, juntament a una sensació d'inutilitat, a la por a no tornar mai més a l'activitat de voluntariat, la desil·lusió i l'aïllament social no volgut i cert paternalisme i sobreprotecció al qual han estat sotmeses, tot i que amb les millors intencions.

A tot això li hem de sumar l'implacable esclat digital, que des de fa gairebé dos anys es fa cada cop més amplia.

Per les persones voluntàries de menys de 60 anys l'ambivalència de voler ajudar però a la vegada de tenir por al contagi, un sentit de culpabilitat per no estar en actiu, juntament a un fort sentiment de responsabilitat que en alguns casos ha portat a cert traspàs de límits, s'han ajuntat amb la situació d'ERTO o atur d'algunes d'elles, que ha derivat en molta disponibilitat, però també en falta d'un compromís clar en el llarg termini.

Finalment, pel que fa a les coordinacions de voluntariat, els efectes d'un teletreball pensat només a partir de la resposta a l'emergència, la contenció emocional a les persones voluntàries i la necessitat de mantenir-ne la motivació, la contenció emocional també a persones ateses, la dificultat per detectar les noves necessitats, la falta de recursos humans i de pautes d'actuació clares, la pressió d'una feina que en cap moment ha disminuït, i a la vegada la por a perdre-la, la feina, la complexitat per "encaixar" idees i projectes des del voluntariat dins l'entorn hospitalari, i un llarg etcètera, han provocat un gran cansament i una sensació de frustració que encara no ens hem tret de sobre, perquè no podem baixar la guàrdia. Lamentablement, encara no.

Les nostres respostes a tot plegat van ser i segueixen sent:

- Reinventar-nos i reformular-nos. Sempre, constantment, cada dia. No ens queda una altra.
- Seguir amb l'acompanyament continuat a les persones voluntàries, amb un augment de l'atenció individualitzada. Perquè cada persona voluntària és diferent, i ara més que mai ens queda clar.
- Aprofitar el màxim els pocs recursos que tenim.
- Fer nostre el *mantra* "Si no pots, deriva". Si no hi ha lloc per una persona voluntària en la nostra entitat, pels motius que siguin, hem de ser capaces que derivar-la a una altra organització, on aquesta persona pugui encaixar. Perquè ja ho sabem, tothom pot fer voluntariat, només ha de trobar el seu lloc.
- Generar espais virtuals vius i canviants.
- Flexibilitzar les tasques, tant les nostres com les del nostre voluntariat. I a partir d'aquí, generar i verbalitzar els nous límits que (ens) marquem.
- I finalment, ens hem de cuidar a nosaltres mateixes, dins i fora de la feina. La nostra salut mental és massa important per no cuidar-la.

### **I tu com ho has fet?**

El punt de partida que vèiem clar ja des d'abans de la pandèmia és que des del centre de salut es consideri que la figura professional de la coordinació de voluntariat ha de formar part de l'equip multidisciplinar del centre de salut.

Quan això ha sigut així, se n'han vist els efectes positius en els centres de salut.

En aquests centres s'ha construït, mica en mica, una cultura del voluntariat, i s'ha pogut comptar amb el voluntariat també en context de pandèmia, repensant i adaptant els programes a les circumstàncies de crisi sanitària, i preservant la seguretat de tots els agents implicats.

Les potencialitats de la convivència entre el personal sanitari i l'equip de voluntariat rauen en la coordinació i feedback constant amb els i les professionals, i en la comunicació fluïda amb la persona referent del voluntariat dins l'hospital. La coordinació de voluntariat pot i ha de ser el pont entre l'equip de voluntariat i l'equip sanitari.

A partir d'aquesta base, destaquem, dels intercanvis d'experiències que hem mantingut durant aquest any, els següents punts a tenir en compte:

- Algunes persones ateses ja eren persones de risc abans de la pandèmia. A les entitats de salut no ens ve del tot nou.
- Hem acompanyat de forma diferent. El voluntariat també s'ha reinventat.
- El bagatge previ ha ajudat (ens referim a la ja mencionada cultura del voluntariat en el centre de salut).
- Algunes persones voluntàries s'han perdut pel camí. Ho reconeixem i ho tenim en compte.
- Les noves necessitats s'han de seguir traduint en diversificació de serveis i ampliació de projectes
- Hem après molt i seguirem aprenent, entre altres coses, a treballar amb la incertesa.
- Hem de potenciar els acompanyaments més individualitzats, tant a persones voluntàries com a persones ateses.
- Els programes de voluntariat són i seguiran sent vius i canviants.

### **Cuidar des de la distància**

Quan parlem de transformació digital de la xarxa d'entitats volem tenir en compte que:

- L'ús de les eines virtuals s'ha de polir. En aquest ús, hem de passar de l'emergència a la continuïtat.
- L'entitat ha de tenir un profund autoconeixement de si mateixa.
- Les noves tecnologies s'han d'entendre com a oportunitat per arribar a més persones però també en alguns casos com a impediment (per temes d'edat, esclletxa digital, recursos).
- Per això, hem de seguir posant el focus en la persona, l'hem de conèixer de debò, i de retruc conèixer les seves capacitats tecnològiques.
- Hem de centrar-nos en l'optimització de recursos i en la capacitat d'adaptació de l'entitat.
- I sobretot, hem de partir de la base que internet és un DRET.

**Anem tothom a la una?**

Seguim insistint en que cal tractar les persones voluntàries com a professionals, perquè ho són. I partir d'aquesta base per tot el de més.

Hem de dir que anem pel bon camí. Ara mateix gaudim de cert reconeixement. Se'ns escolta i se'ns dona veu.

Tot i així, reiterem un any més que hi ha aspectes a millorar dels protocols dels centres de salut en relació al voluntariat .

Dins els centres de salut hi ha d'haver:

- Més coneixement de la tasca del voluntariat, i de retruc més confiança, reconeixement i visibilitat, sobretot per part de la direcció dels centres.
- Més espais de trobada, col·laboració, coordinació, fluïdesa, entesa i treball en equip, per compartir problemes i generar solucions plegades.
- Més implicació, compromís, comprensió, horitzontalitat.
- Més detall de les necessitats a cobrir.
- Una informació més sincera i actualitzada (per exemple sobre possibles canvis de protocols)
- Més temps a disposició (per exemple per buscar una persona voluntària o un recurs adients).
- Més agilitat en la gestió dels processos.

**Més allà de l'emergència**

Més allà de l'emergència, i tornant a llegir les demandes i propostes del posicionament del 2020, les actualitzaríem de la següent manera:

- Pel que fa a la edat de les persones voluntàries, seguim fent èmfasi en cert paternalisme amb el qual es tracten les persones grans que fan voluntariat. Tenint clar que la prioritat és la salut de tots els agents, s'ha de confiar en que una persona voluntària, tingui la edat que tingui, tindrà la formació i responsabilitat necessària per prendre les decisions més adients pel bé de les persones que atén i pel seu propi bé.
- Tinguem en compte que les persones voluntàries tenen una sòlida formació en higiene i seguretat sanitària que els permet transmetre seguretat a les persones ateses i als familiars en aquesta tasca. No oblidem tampoc que fer voluntariat també és un dret.
- Precisament en relació a les famílies, no creiem que la solució a llarg termini sigui la equiparació del voluntariat a les famílies o als i les professionals de salut, perquè

som diferents. Les persones voluntàries han de poder entrar pel valor en si mateix que té el voluntariat. Nosaltres ens reivindicarem pel que som i per la nostra aportació a la salut bio-psico-social de les persones ateses en els centres de salut.

- Insistim en la necessitat que el voluntariat formi part dels espais de coordinació i decisió en els centres de salut, que hauran d'esdevenir espais de corresponsabilització.
- Finalment, un any després, valorem que aquell protocol unificat en matèria de voluntariat sanitari vàlid per tots els centres de salut que reivindicàvem, potser l'hem de dissenyar les entitats mateixes, en col·laboració amb cada centre de salut.

Perquè en última instància, nosaltres el que hem de fer és cuidar el nostre voluntariat i seguir fent pública la necessitat de la seva tasca per les persones ateses.

- Quant a l'aplicació efectiva del nou model mixt, virtual i presencial, amb noves formes de presencialitat, hem de valorar bé quan i com fer servir l'online, tot seguint reivindicant una renovada presencialitat, presencialitat que per nosaltres segueix sent necessària i primordial.
- I acabem, com no, demanant recursos. Recursos per:
  - seguir amb la formació per construir aquest nou model mixt de voluntariat sanitari
  - fer realitat la digitalització de les entitats i dels centres de salut
  - garantir l'entrada segura de les persones voluntàries en els centres (vacunes, pcr, epis...)

### **Futurs en xarxa**

Acabem aquest escrit, reiterant que seguirem dibuixant el nostre futur amb propostes de noves aliances entre agents de salut.

Reiterem que el treball en xarxa entre tots els agents de salut és fonamental.

Hem d'anar sumant.

Si de veritat el conjunt dels agents de salut vol treballar per un model d'atenció veritablement centrat en la persona, per la nostra part nosaltres seguirem sent prudents i valents, un any més i tots els anys que calguin.

Perquè som essencials.