

LA SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA DE VOLUNTARIADO DE LA



- INFORME CUANTITATIVO 2.015 -

➤ *La presente investigación ha sido desarrollada por el Instituto de Investigaciones de Mercado y Marketing Estratégico* ➤ **IKERFEL** Investigaciones de Mercado y Marketing Estratégico por encargo de  aecc Contra el Cáncer .

➤ *El objetivo central de la investigación es conocer la valoración que se hace de **los voluntarios de la AECC tanto entre los pacientes y sus familiares como entre los profesionales sanitarios.***

➤ *Este informe se corresponde con la realización de 740 entrevistas divididas entre pacientes (404), familiares de pacientes (250) y profesionales sanitarios.*

➤ *La toma de datos se ha realizado durante el último trimestre del año 2015.*



| | |
|---|------------|
| A.- PACIENTES Y FAMILIARES | 4 |
| A.1. Ficha técnica | 5 |
| A.2. Nivel de notoriedad y conocimiento de las actividades realizadas por los voluntarios | 8 |
| A.3. Utilización de esos servicios | 18 |
| A.4. Importancia atribuida a las diferentes tareas realizadas | 25 |
| A.5. Nuevos servicios a ofertar | 43 |
| A.6. Valoración de la aportación recibida por los voluntarios | 46 |
| A.6.1. Valoración global | 47 |
| A.6.2. Valoración del servicio | 54 |
| A.6.3. La labor desempeñada por los voluntarios | 70 |
| A.7. Síntesis de los principales resultados alcanzados en este universo | 79 |
| | |
| B.- LOS PROFESIONALES | 91 |
| B.1. Ficha técnica | 92 |
| B.2. Nivel de notoriedad y conocimiento de las actividades realizadas por los profesionales | 95 |
| B.3. La percepción de las aportaciones de los voluntarios | 104 |
| B.4. Importancia atribuida a las diferentes tareas realizadas | 111 |
| B.5. Nuevos servicios a ofertar | 124 |
| B.6. Valoración de la aportación recibida por los voluntarios | 127 |
| B.6.1. Valoración global | 128 |
| B.6.2. La labor desempeñada por los voluntarios | 135 |
| B.6.3. La relación voluntarios-profesionales | 143 |
| B.7. Síntesis de los principales resultados alcanzados en este universo | 153 |
| | |
| C.- CONCLUSIONES GENERALES | 163 |

A. – PACIENTES Y FAMILIARES

A.1. Ficha técnica

A.2. Nivel de notoriedad y conocimiento de las actividades realizadas por los voluntarios

A.3. Utilización de esos servicios

A.4. Importancia atribuida a las diferentes tareas realizadas

A.5. Nuevos servicios a ofertar

A.6. Valoración de la aportación recibida por los voluntarios

A.7. Síntesis de los principales resultados alcanzados en este universo

A.1. FICHA TÉCNICA

ANÁLISIS CUANTITATIVO  **ENTREVISTA PRESENCIAL**
Técnica de estudio

- Entrevista Presencial (Test Center) a través de cuestionario semi-estructurado.

Target

- Los targets de análisis han sido los siguientes:

Pacientes 

- **Pacientes de cáncer mayores de 18 años en cualquier fase de la enfermedad y que hayan tenido contacto con los voluntarios de la AECC (quedan excluidos los pacientes cuya calidad de vida actual dificulte participar en el estudio).**

Familiares 

- **Familiares de pacientes que hayan mantenido contacto con los voluntarios de la AECC.**

- El criterio de selección de los participantes ha sido, a partir del cumplimiento de las condiciones del target, el azar, realizándose determinadas preguntas filtro para concretar el cumplimiento de los requisitos del target.

Tamaño muestral

- Se han realizado 404 entrevistas a Pacientes y 250 a Familiares.

ANÁLISIS CUANTITATIVO  **ENTREVISTA PRESENCIAL**

| Distribución de la muestra | PACIENTES | FAMILIARES DE PACIENTES | TOTAL | |
|----------------------------|--------------|-------------------------|--------------|-----------------|
| | Entrevistas | Entrevistas | Entrevistas | Error muestral* |
| HOSPITALES GRANDES | n=133 | n=46 | n=179 | e=±7'5% |
| HOSPITALES MEDIANOS | n=145 | n=106 | n=251 | e=±6'3% |
| HOSPITALES PEQUEÑOS | n=126 | n=98 | n=224 | e=±6'7% |
| TOTAL | n=404 | n=250 | n=654 | e=±3'9% |

Fecha del trabajo de campo

- Último trimestre del año 2015 (de Septiembre a Diciembre del 2015).

 * Para un intervalo de confianza del 95,5%, 2σ .

A.2. NIVEL DE NOTORIEDAD Y CONOCIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS POR LOS VOLUNTARIOS

A.2. Nivel de notoriedad y conocimiento de las actividades realizadas por los voluntarios

- Cuando hemos preguntado por las tareas que desempeñan los voluntarios, tanto los pacientes como sus familiares han sido capaces de decirnos de modo espontáneo una medida de 2'4.
- Dentro de ello podemos decir que como principales tareas que se vienen espontáneamente a la cabeza de los pacientes y familiares entrevistados están:

| | |
|---|--|
| PRINCIPAL ASOCIACIÓN A LAS TAREAS DE LOS VOLUNTARIOS | <ul style="list-style-type: none">■ Visitar a los pacientes ingresados para saludarles, acompañarles y ofrecerles apoyo emocional. |
| SEGUNDO NIVEL DE ASOCIACIÓN EN LAS TAREAS DE LOS VOLUNTARIOS | <ul style="list-style-type: none">■ Ofrecer a los pacientes y familiares café, zumo, periódicos a través del carrito de desayuno. |
| TERCER NIVEL DE ASOCIACIÓN A LAS TAREAS DE LOS VOLUNTARIOS | <ul style="list-style-type: none">■ Informar servicios de la AECC.■ Desarrollar talleres educativos.■ Entretener a pacientes y familiares.■ Acompañar en desplazamientos por el hospital.■ Suplir temporalmente a los familiares en el acompañamiento del enfermo para proporcionarles descanso. |

- El resto de tareas que se mencionan alcanzan porcentajes inferiores al 10%.
- Dentro de esta caracterización general tenemos que los pacientes han tendido a citar en relativa mayor medida el que “desarrollan talleres educativos”. Por su parte los familiares han citado más como tareas:
 - Informar sobre los servicios de la AECC.
 - El carrito del desayuno.
- En todo caso pacientes y familiares alcanzan la misma media (2'4) en cuanto a número de tareas citadas.
- **La valoración que se hace de los voluntarios se vincula directamente al número de tareas que nos dicen que realizan. Así ...**

A MEJOR VALORACIÓN DE LOS VOLUNTARIOS DE LA AECC, MAYOR NÚMERO DE TAREAS QUE NOS CITAN QUE REALIZAN ESOS VOLUNTARIOS

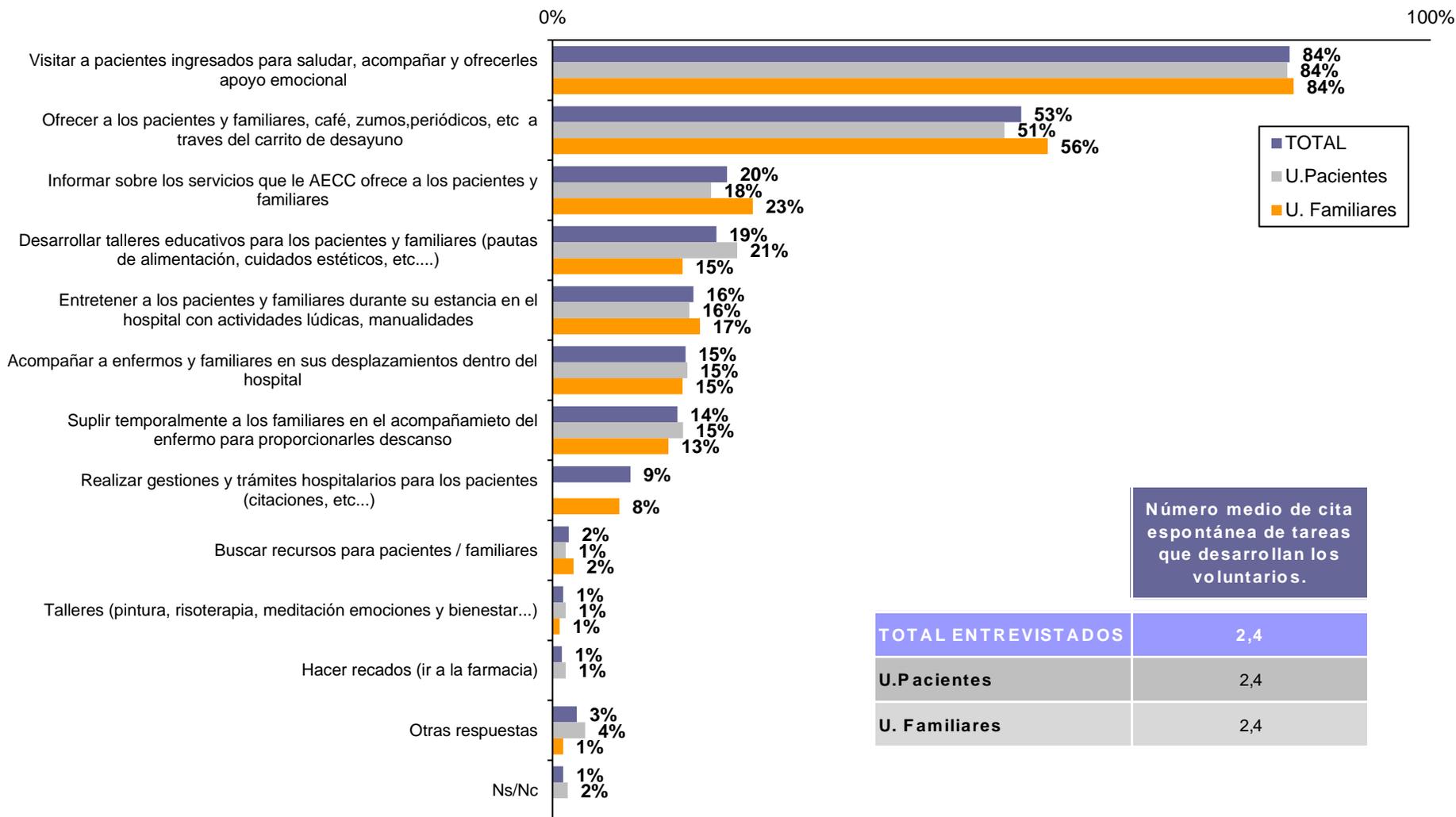
- Atendiendo al tamaño del hospital tenemos que es en los hospitales de menor tamaño donde se han citado un menor número de tareas asociadas a los voluntarios.

- El que ayuden a realizar trámites y gestiones dentro del hospital se destaca en los grandes hospitales. En los de tamaño medio han reparado en mayor medida en:
 - Entretener a pacientes y familiares.
 - Informar de los servicios de la AECC.
 - Ofrecer el carrito de desayuno.

- Aquellos que tienen una opinión “muy positiva” de los voluntarios han tendido a destacar entre sus tareas:
 - Visitar a los pacientes ingresados.
 - Entretener.
 - Realizar gestiones y trámites.
 - Desarrollar talleres educativos.

¿QUE TAREAS DESARROLLAN LOS/AS VOLUNTARIOS/AS DE LA ASOCIACIÓN ESPAÑOLA CONTRA EL CÁNCER (AECC) EN ESTE HOSPITAL?. PREGUNTA ESPONTÁNEA CON POSIBILIDAD DE RESPUESTA MÚLTIPLE. (P.1)

Base: Total pacientes y familiares entrevistados



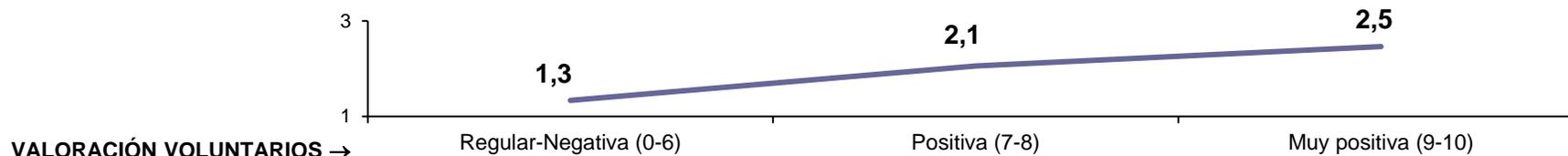
¿QUE TAREAS DESARROLLAN LOS/AS VOLUNTARIOS/AS DE LA ASOCIACIÓN ESPAÑOLA CONTRA EL CÁNCER (AECC) EN ESTE HOSPITAL?. PREGUNTA ESPONTÁNEA CON POSIBILIDAD DE RESPUESTA MÚLTIPLE. (P.1)

Base: Total pacientes y familiares entrevistados

| Visitar a pacientes ingresados para saludar, acompañar y ofrecerles apoyo emocional | Entretener a los pacientes y familiares durante su estancia en el hospital con actividades lúdicas, manualidades | Acompañar a enfermos y familiares en sus desplazamientos dentro del hospital | Realizar gestiones y trámites hospitalarios para los pacientes (citaciones, etc...) | Informar sobre los servicios que le AECC ofrece a los pacientes y familiares | Desarrollar talleres educativos para los pacientes y familiares (pautas de alimentación, cuidados estéticos, etc....) | Suplir temporalmente a los familiares en el acompañamiento del enfermo para proporcionarles descanso | Ofrecer a los pacientes y familiares, café, zumos, periódicos, etc a través del carrito de desayuno | Talleres (pintura, risoterapia, meditación emociones y bienestar...) | Buscar recursos para pacientes y familiares | Hacer recados (ir a la farmacia) | Otras respuestas | Ns/nc | Número medio de cita espontánea de tareas que desarrollan los voluntarios. |
|---|--|--|---|--|---|--|---|--|---|----------------------------------|------------------|-------|--|
|---|--|--|---|--|---|--|---|--|---|----------------------------------|------------------|-------|--|

| TOTAL ENTREVISTADOS | | 84% | 16% | 15% | 9% | 20% | 19% | 14% | 53% | 1% | 2% | 1% | 3% | 1% | 2,4 |
|------------------------|------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|----|----|----|----|----|-----|
| TIPOLOGÍA HOSPITAL | Hospital grande | 84% | 11% | 17% | 19% | 15% | 23% | 16% | 46% | 1% | 4% | 4% | 4% | 1% | 2,4 |
| | Hospital mediano | 92% | 27% | 18% | 8% | 25% | 24% | 18% | 63% | 3% | 2% | | 3% | 0% | 2,8 |
| | Hospital pequeño | 75% | 7% | 10% | 2% | 18% | 9% | 8% | 49% | | | | 1% | 3% | 1,8 |
| VALORACIÓN VOLUNTARIOS | Regular-Negativa (0-6) | 25% | | 17% | | 8% | | | 75% | | | | 8% | | 1,3 |
| | Positiva (7-8) | 78% | 8% | 14% | 5% | 18% | 13% | 14% | 50% | | 3% | | 3% | 3% | 2,1 |
| | Muy positiva (9-10) | 87% | 18% | 15% | 10% | 21% | 20% | 15% | 54% | 2% | 2% | 1% | 3% | 1% | 2,5 |

MEDIA DE TAREAS CITADAS QUE HACEN LOS VOLUNTARIOS (CITA ESPONTÁNEA) ATENDIENDO A LA VALORACIÓN QUE SE HACE DE SU LABOR



- Cuando hemos hecho la pregunta de forma sugerida tenemos que sobre un total de 8 tareas que se proponen se alcanza una media de 4'5 como tareas que se conoce que hacen los voluntarios. Esta media es algo mayor en los pacientes (4'6) que en los familiares (4'2). Ese diferencial alcanza su mayor nivel en la referencia a los talleres educativos (sensiblemente mayor entre los pacientes).

- Hemos comparado los porcentajes alcanzados en cita espontánea por esas tareas con los que se han dado en conocimiento en cita sugerida.
- El objetivo ha sido hallar el **índice de vivacidad**. Este es un indicador que mide el porcentaje de personas que conociendo que el voluntario hace esa actividad se ha referido a la misma de forma espontánea. Todo ello de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$\frac{\% \text{ CITA ESPONTÁNEA } \times 100}{\% \text{ TOTAL CONOCIMIENTO (SUGERIDO)}}$$

- **Este índice nos ayuda a conocer:**

- **En qué medida una determinada tarea realizada por los voluntarios está “viva” en el recuerdo de los profesionales (y por ello surge de modo espontáneo como cita).**
- **O más bien hay que rescatarla desde el recuerdo (más bien se acuerdan de esa tarea sólo cuando se lo recordamos, se lo sugerimos).**

- Así tenemos que:

ACTIVIDADES CON
MAYOR ÍNDICE DE
VIVACIDAD

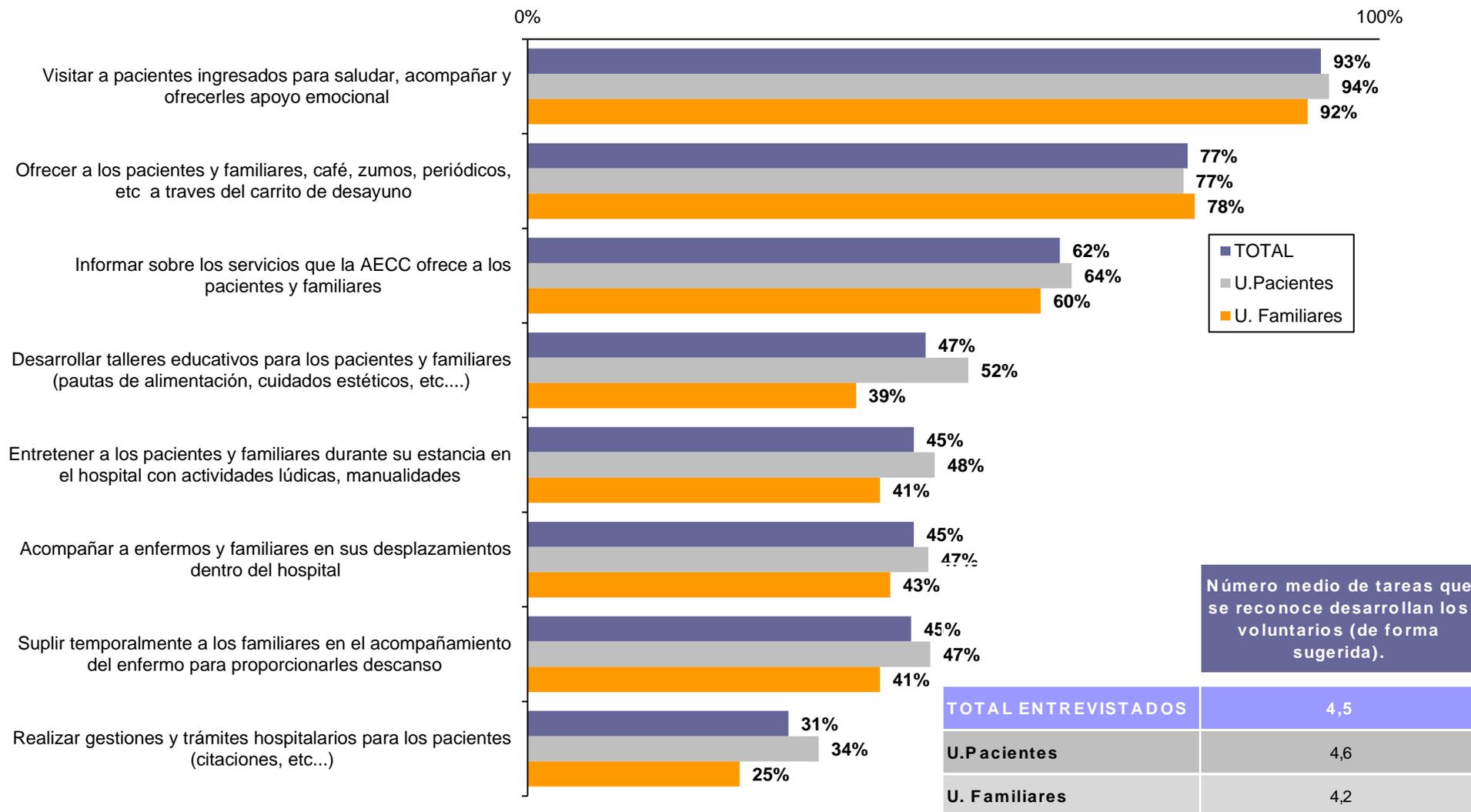
- **Visitar a los pacientes ingresados para ofrecerles apoyo emocional.**
- **El carrito de desayuno.**



Son las tareas que en mayor medida se conocen y que surgen de modo espontáneo asociadas a las tareas de los voluntarios

¿CONOCÍA QUE DESDE LA ASOCIACIÓN SE PRESTABAN ESTE TIPO DE SERVICIOS? (P.2)

Base: Total pacientes y familiares entrevistados



ÍNDICE DE VIVACIDAD

Base: Total pacientes y familiares entrevistados

| | Visitar a pacientes ingresados para saludar, acompañar y ofrecerles apoyo emocional | Entretener a los pacientes y familiares durante su estancia en el hospital con actividades lúdicas, manualidades | Acompañar a enfermos y familiares en sus desplazamientos dentro del hospital | Realizar gestiones y trámites hospitalarios para los pacientes (citaciones, etc...) | Informar sobre los servicios que la AECC ofrece a los pacientes y familiares | Desarrollar talleres educativos para los pacientes y familiares (pautas de alimentación, cuidados estéticos, etc...) | Suplir temporalmente a los familiares en el acompañamiento del enfermo para proporcionarles descanso | Ofrecer a los pacientes y familiares, café, zumos, periódicos, etc a través del carrito de desayuno |
|------------------------------|---|--|--|---|--|--|--|---|
| CITA ESPONTÁNEA | 84% | 16% | 15% | 9% | 20% | 19% | 14% | 53% |
| CONOCIMIENTO SUGERIDO | 93% | 45% | 45% | 31% | 62% | 47% | 45% | 77% |
| ÍNDICE DE VIVACIDAD | 90,2 | 35,4 | 33,4 | 29,0 | 31,8 | 39,9 | 31,6 | 68,9 |

A.3. LA UTILIZACIÓN DE ESOS SERVICIOS

- En cuanto a la media de utilización de estos servicios tenemos que se alcanza el 2'4, siendo algo mayor en el universo de pacientes (2'5) que en el de familiares (2'2).
- Las principales referencias en la utilización de esos servicios han sido:

SERVICIOS MÁS UTILIZADOS

- **Las visitas a los pacientes ingresados para saludarlos y ofrecerles apoyo emocional.**
- **El carrito de desayuno.**
- **Informar sobre los servicios de la AECC.**

- El carrito del desayuno y los talleres educativos han tendido a ser en mayor medida “citados” como utilizados por los pacientes.
- **A mayor utilización de los servicios de los voluntarios, mejor valoración se hace de los mismos.** Conocimiento de estas tareas y utilización son variables que inciden claramente en la mejor valoración de los voluntarios.
- También podemos decir que **se da una relativa mayor utilización de los servicios de los voluntarios cuanto mayor es el tamaño del hospital.** En concreto tenemos que:

TIPOLOGÍA DEL HOSPITAL

% UTILIZA EN RELATIVA MAYOR MEDIDA ESTOS SERVICIOS

HOSPITALES GRANDES

- Acompañar a enfermos y familiares en sus desplazamientos por el hospital.
- Realizar gestiones y trámites hospitalarios.
- Suplir temporalmente a familiares en acompañamiento de paciente.



Las propias dimensiones de este tipo de hospitales pueden favorecer la necesidad de utilizar este tipo de servicios de **ORIENTACIÓN en los trámites y desplazamientos**

HOSPITALES MEDIANOS

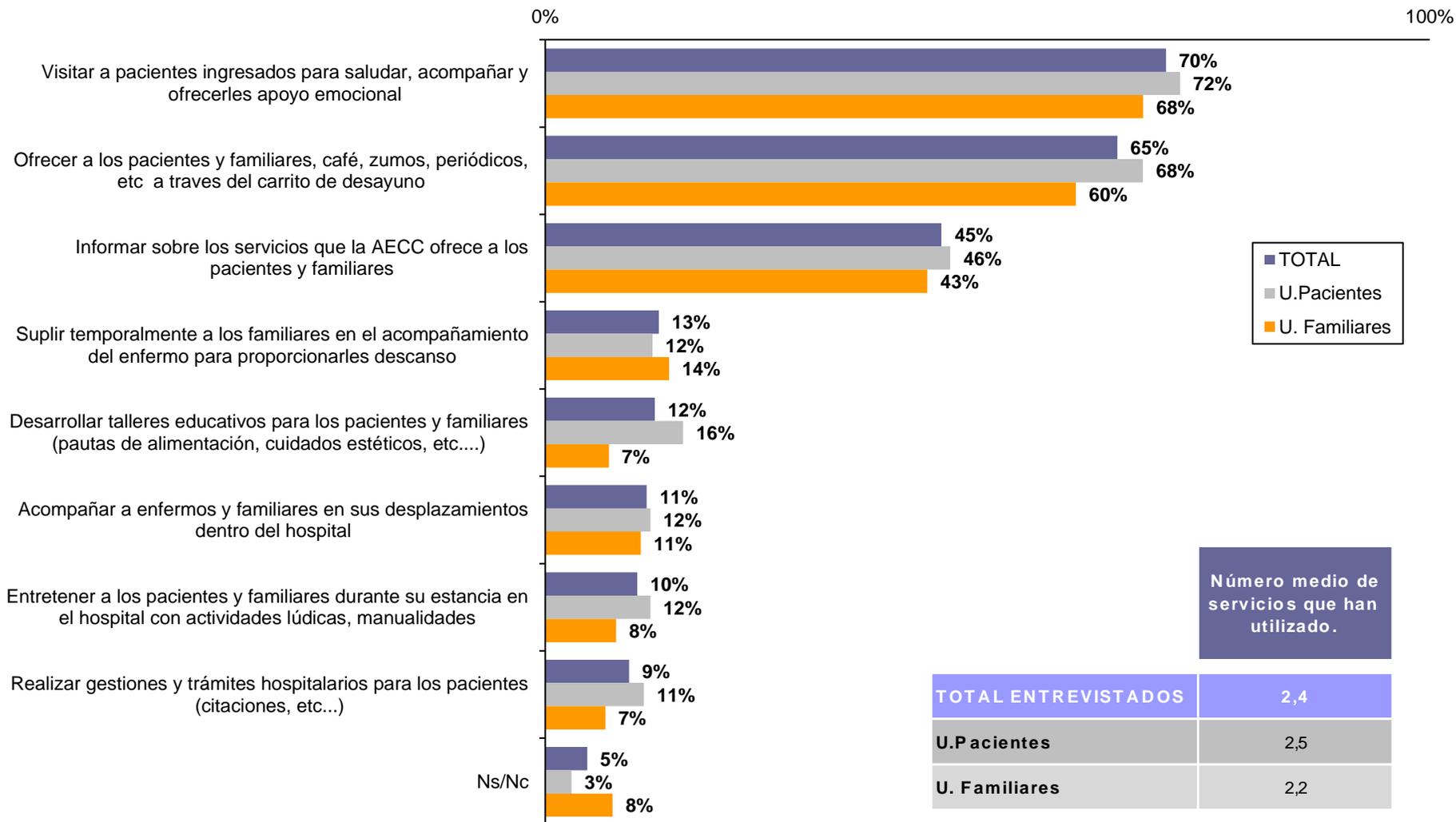
- Visitar a pacientes y ofrecerles apoyo emocional.

HOSPITALES PEQUEÑOS

- Informar de actividades de la AECC.

% HA UTILIZADO ESTOS SERVICIOS (TANTO A NIVEL DE PACIENTES COMO DE FAMILIARES) (P.3)

Base: Total pacientes y familiares entrevistados



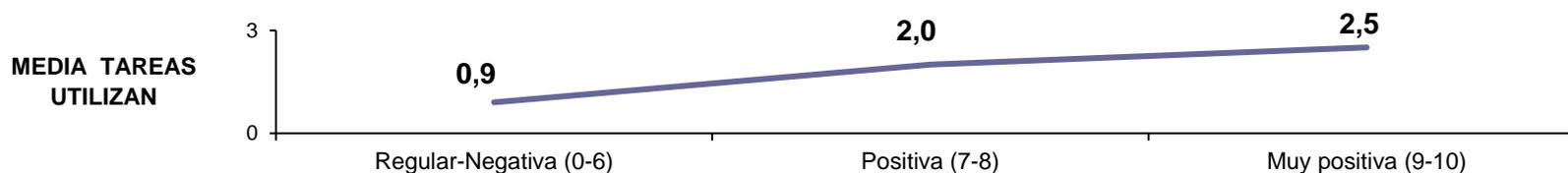
% HA UTILIZADO ESTOS SERVICIOS (TANTO A NIVEL DE PACIENTES COMO DE FAMILIARES) (P.3)

Base: Total pacientes y familiares entrevistados

| Visitar a pacientes ingresados para saludar, acompañar y ofrecerles apoyo emocional | Entretener a los pacientes y familiares durante su estancia en el hospital con actividades lúdicas, manualidades | Acompañar a enfermos y familiares en sus desplazamientos dentro del hospital | Realizar gestiones y trámites hospitalarios para los pacientes (citaciones, etc...) | Informar sobre los servicios que la AECC ofrece a los pacientes y familiares | Desarrollar talleres educativos para los pacientes y familiares (pautas de alimentación, cuidados estéticos, etc....) | Suplir temporalmente a los familiares en el acompañamiento del enfermo para proporcionarles descanso | Ofrecer a los pacientes y familiares, café, zumos, periódicos, etc a través del carrito de desayuno | Ns/Nc | Número medio de servicios que han utilizado. |
|---|--|--|---|--|---|--|---|-------|--|
|---|--|--|---|--|---|--|---|-------|--|

| TOTAL ENTREVISTADOS | | 70% | 10% | 11% | 9% | 45% | 12% | 13% | 65% | 5% | 2,4 |
|------------------------|------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| TIPOLOGÍA HOSPITAL | Hospital grande | 67% | 11% | 18% | 19% | 50% | 13% | 21% | 70% | 3% | 2,7 |
| | Hospital mediano | 80% | 13% | 12% | 8% | 33% | 12% | 12% | 59% | 7% | 2,3 |
| | Hospital pequeño | 61% | 8% | 5% | 4% | 54% | 12% | 7% | 67% | 4% | 2,2 |
| VALORACIÓN VOLUNTARIOS | Regular-Negativa (0-6) | 8% | | | | 8% | | | 75% | 25% | 0,9 |
| | Positiva (7-8) | 58% | 5% | 9% | 5% | 39% | 11% | 8% | 62% | 7% | 2,0 |
| | Muy positiva (9-10) | 74% | 12% | 12% | 11% | 47% | 13% | 14% | 65% | 4% | 2,5 |

MEDIA DE TAREAS CITADAS QUE HACEN LOS VOLUNTARIOS (CITA ESPONTÁNEA) ATENDIENDO A LA VALORACIÓN QUE SE HACE DE LA LABOR DE LOS VOLUNTARIOS



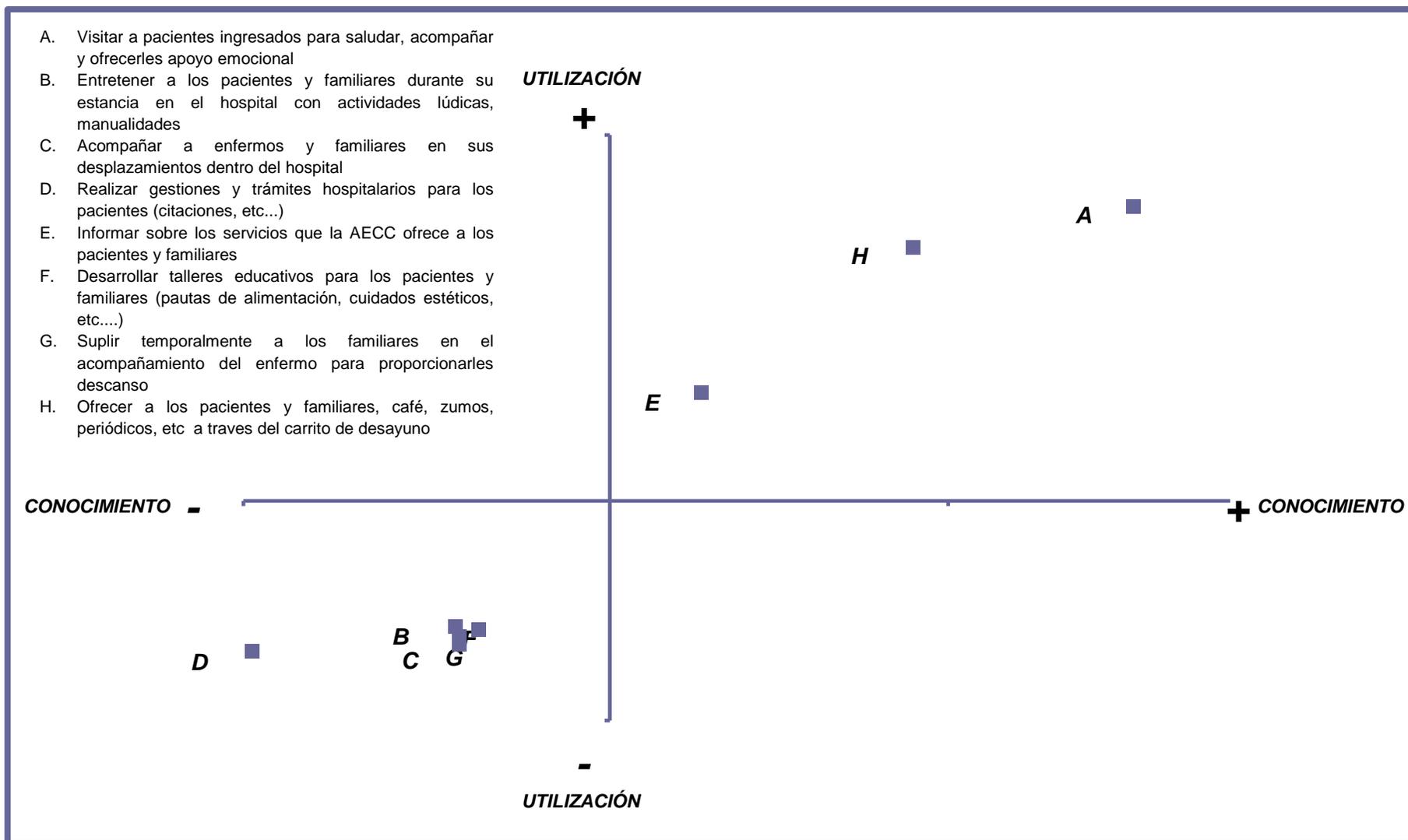
- Hemos establecido un mapa de posicionamiento de las diferentes tareas atendiendo a:
 - El conocimiento que se tiene de esas tareas
 - La utilización que hacen de esos servicios.
- Así tenemos:

**TAREAS DE LOS
VOLUNTARIOS QUE EN
MAYOR MEDIDA SE
CONOCEN Y UTILIZAN**

- **Visitar a los pacientes para ofrecerles apoyo emocional.**
- **Informar sobre los servicios de la AECC.**
- **El carrito de desayuno.**

- Sin embargo hay otros servicios cuyo nivel de utilización está bastante por debajo del conocimiento que tienen de que se realiza este servicio. Es el caso de:
 - Entretener a pacientes y familiares con actividades lúdicas.
 - Acompañar a enfermos en los desplazamientos por el hospital.
 - Desarrollar talleres educativos.
 - Suplir temporalmente a los familiares en el acompañamiento del enfermo.

MAPA DE POSICIONAMIENTO DE LAS DIFERENTES TAREAS QUE REALIZAN LOS VOLUNTARIOS EN REFERENCIA A SU CONOCIMIENTO Y UTILIZACIÓN



A.4. IMPORTANCIA ATRIBUIDA A LAS DIFERENTES TAREAS REALIZADAS

- Entre las tareas que desarrollan los voluntarios se define con claridad como:

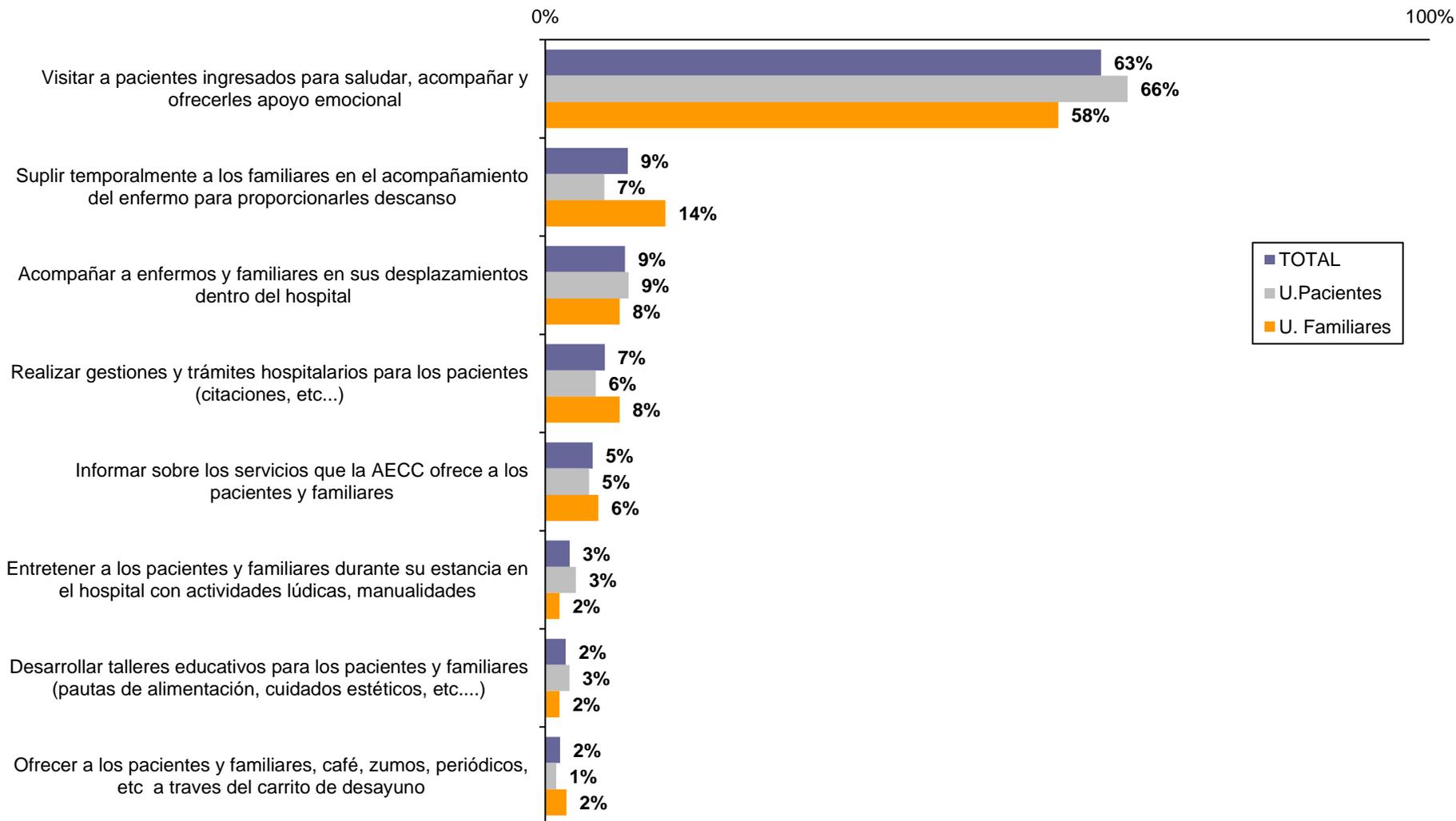
LA MÁS IMPORTANTE

- **Visitar a los pacientes para acompañarles y ofrecerles apoyo emocional.**

- Ello es así tanto en el universo de los pacientes como también en el de los familiares.
- El suplir a los familiares en el acompañamiento del enfermo es una tarea que se ha citado en mayor medida como “la más importante” entre los familiares.

DE LAS TAREAS QUE DESARROLLAN LOS VOLUNTARIOS ¿CUÁL CONSIDERARÍA LA MÁS IMPORTANTE? (P.4A)

Base: Total pacientes y familiares entrevistados



- También nos hemos referido a la segunda y tercera tarea que consideraban más importantes. Así podríamos decir que...

LA SEGUNDA REFERENCIA COMO
TAREA MÁS IMPORTANTE DE LOS
VOLUNTARIOS ES...



EL SUPLIR TEMPORALMENTE A LOS
FAMILIARES EN EL
ACOMPAÑAMIENTO DEL PACIENTE

- Así lo creen tanto pacientes como los familiares (pero especialmente estos últimos).

DE LAS TAREAS QUE DESARROLLAN LOS VOLUNTARIOS ¿CUÁL CONSIDERARÍA LA MÁS IMPORTANTE? (P.4A)

Base: Total pacientes y familiares entrevistados

TOTAL

| | Visitar a pacientes ingresados para saludar, acompañar y ofrecerles apoyo emocional | Entretener a los pacientes y familiares durante su estancia en el hospital con actividades lúdicas, manualidades | Acompañar a enfermos y familiares en sus desplazamientos dentro del hospital | Realizar gestiones y trámites hospitalarios para los pacientes (citaciones, etc...) | Informar sobre los servicios que la AECC ofrece a los pacientes y familiares | Desarrollar talleres educativos para los pacientes y familiares (pautas de alimentación, cuidados estéticos, etc....) | Suplir temporalmente a los familiares en el acompañamiento del enfermo para proporcionarles descanso | Ofrecer a los pacientes y familiares, café, zumos, periódicos, etc a través del carrito de desayuno |
|--|---|--|--|---|--|---|--|---|
| La más importante | 63% | 3% | 9% | 7% | 5% | 2% | 9% | 2% |
| La segunda más importante | 12% | 8% | 13% | 16% | 15% | 8% | 20% | 6% |
| La tercera más importante | 9% | 5% | 13% | 13% | 10% | 12% | 25% | 13% |
| Total ha citado como importante | 84% | 16% | 35% | 36% | 30% | 22% | 55% | 21% |

DE LAS TAREAS QUE DESARROLLAN LOS VOLUNTARIOS ¿CUÁL CONSIDERARÍA LA MÁS IMPORTANTE? (P.4A)

Base: Total pacientes entrevistados

U. PACIENTES

| | Visitar a pacientes ingresados para saludar, acompañar y ofrecerles apoyo emocional | Entretener a los pacientes y familiares durante su estancia en el hospital con actividades lúdicas, manualidades | Acompañar a enfermos y familiares en sus desplazamientos dentro del hospital | Realizar gestiones y trámites hospitalarios para los pacientes (citaciones, etc...) | Informar sobre los servicios que la AECC ofrece a los pacientes y familiares | Desarrollar talleres educativos para los pacientes y familiares (pautas de alimentación, cuidados estéticos, etc....) | Suplir temporalmente a los familiares en el acompañamiento del enfermo para proporcionarles descanso | Ofrecer a los pacientes y familiares, café, zumos, periódicos, etc a través del carrito de desayuno |
|--|---|--|--|---|--|---|--|---|
| La más importante | 66% | 3% | 9% | 6% | 5% | 3% | 7% | 1% |
| La segunda más importante | 13% | 8% | 12% | 16% | 15% | 9% | 20% | 7% |
| La tercera más importante | 9% | 5% | 12% | 13% | 12% | 13% | 23% | 13% |
| Total ha citado como importante | 87% | 16% | 34% | 34% | 32% | 25% | 50% | 22% |

DE LAS TAREAS QUE DESARROLLAN LOS VOLUNTARIOS ¿CUÁL CONSIDERARÍA LA MÁS IMPORTANTE? (P.4A)

Base: Total familiares entrevistados

U. FAMILIARES

| | Visitar a pacientes ingresados para saludar, acompañar y ofrecerles apoyo emocional | Entretener a los pacientes y familiares durante su estancia en el hospital con actividades lúdicas, manualidades | Acompañar a enfermos y familiares en sus desplazamientos dentro del hospital | Realizar gestiones y trámites hospitalarios para los pacientes (citaciones, etc...) | Informar sobre los servicios que la AECC ofrece a los pacientes y familiares | Desarrollar talleres educativos para los pacientes y familiares (pautas de alimentación, cuidados estéticos, etc....) | Suplir temporalmente a los familiares en el acompañamiento del enfermo para proporcionarles descanso | Ofrecer a los pacientes y familiares, café, zumos, periódicos, etc a través del carrito de desayuno |
|--|---|--|--|---|--|---|--|---|
| La más importante | 58% | 2% | 8% | 8% | 6% | 2% | 14% | 2% |
| La segunda más importante | 12% | 8% | 15% | 17% | 14% | 8% | 21% | 4% |
| La tercera más importante | 8% | 6% | 14% | 14% | 7% | 10% | 28% | 13% |
| Total ha citado como importante | 78% | 16% | 38% | 39% | 28% | 19% | 62% | 20% |

- Al objeto de establecer un ranking de importancia atribuida a esas tareas hemos ponderado los datos:
 - % cita en primer lugar en importancia X 3
 - % cita en segundo lugar en importancia X 2
 - % cita en tercer lugar en importancia X 1

Σ **TOTAL**

- Luego hemos dado esos datos en base 100.

IMPORTANCIA PONDERADA* ATRIBUIDA A LAS TAREAS QUE DESARROLLAN LOS VOLUNTARIOS (P.5A)

Base: Total pacientes y familiares entrevistados

| | Visitar a pacientes ingresados para saludar, acompañar y ofrecerles apoyo emocional | Entretener a los pacientes y familiares durante su estancia en el hospital con actividades lúdicas, manualidades | Acompañar a enfermos y familiares en sus desplazamientos dentro del hospital | Realizar gestiones y trámites hospitalarios para los pacientes (citaciones, etc...) | Informar sobre los servicios que la AECC ofrece a los pacientes y familiares | Desarrollar talleres educativos para los pacientes y familiares (pautas de alimentación, cuidados estéticos, etc....) | Suplir temporalmente a los familiares en el acompañamiento del enfermo para proporcionarles descanso | Ofrecer a los pacientes y familiares, café, zumos, periódicos, etc a través del carrito de desayuno | |
|----------------------|---|--|--|---|--|---|--|---|---------------|
| TOTAL | | | | | | | | | |
| PONDERADA | 222,0% | 29,5% | 67,0% | 65,7% | 55,7% | 35,5% | 93,7% | 30,9% | 600,0% |
| EN BASE 100 | 37,0% | 4,9% | 11,2% | 11,0% | 9,3% | 5,9% | 15,6% | 5,1% | 100,0% |
| U. PACIENTES | | | | | | | | | |
| PONDERADA | 231,9% | 30,4% | 65,1% | 61,6% | 56,7% | 38,6% | 83,7% | 31,9% | 600,0% |
| EN BASE 100 | 38,7% | 5,1% | 10,8% | 10,3% | 9,4% | 6,4% | 13,9% | 5,3% | 100,0% |
| U. FAMILIARES | | | | | | | | | |
| PONDERADA | 206,0% | 28,0% | 70,0% | 72,4% | 54,0% | 30,4% | 110,0% | 29,2% | 600,0% |
| EN BASE 100 | 34,3% | 4,7% | 11,7% | 12,1% | 9,0% | 5,1% | 18,3% | 4,9% | 100,0% |

* Se multiplica por 3 si esa tarea ha sido citada como la más importante, por 2 si ha sido citada en segundo lugar y por 1 si la cita ha sido en tercer lugar. El resultado se suma y luego se da en base 100

- En función de todo ello podemos establecer este ranking de importancia de las tareas que desarrollan los voluntarios (en opinión de los pacientes y sus familiares).

RANKING DE IMPORTANCIA ATRIBUIDO A LAS TAREAS DESARROLLADAS POR LOS VOLUNTARIOS DE AECC

MÁS IMPORTANTE

- **Visitar a los pacientes para ofrecer apoyo emocional (especialmente importante para los propios pacientes)..**

SEGUNDO ASPECTO
MÁS IMPORTANTE

- **Suplir temporalmente a los familiares en el acompañamiento del enfermo (más importante para los familiares).**

TERCER NIVEL EN
IMPORTANCIA

- **Acompañar a enfermos y familiares en los desplazamientos por el hospital.**
- **Realizar gestiones y trámites por el hospital.**
- **Informar servicios AECC.**

MENOS IMPORTANTES

- Entretener a pacientes y familiares con actividades lúdicas.
- Desarrollar talleres educativos.
- Informar servicios AECC.
- Carrito del desayuno.

IMPORTANCIA PONDERADA A LAS TAREAS QUE DESARROLLAN LOS VOLUNTARIOS. COMPARACIÓN POR SEGMENTO (P.4A)

| Visitar a pacientes ingresados para saludar, acompañar y ofrecerles apoyo emocional | Entretener a los pacientes y familiares durante su estancia en el hospital con actividades lúdicas, manualidades | Acompañar a enfermos y familiares en sus desplazamientos dentro del hospital | Realizar gestiones y trámites hospitalarios para los pacientes (citaciones, etc...) | Informar sobre los servicios que la AECC ofrece a los pacientes y familiares | Desarrollar talleres educativos para los pacientes y familiares (pautas de alimentación, cuidados estéticos, etc....) | Suplir temporalmente a los familiares en el acompañamiento del enfermo para proporcionarles descanso | Ofrecer a los pacientes y familiares, café, zumos, periódicos, etc a través del carrito de desayuno |
|---|--|--|---|--|---|--|---|
|---|--|--|---|--|---|--|---|

| | | | | | | | | |
|----------------------------|-------|------|-------|-------|------|------|-------|------|
| TOTAL ENTREVISTADOS | 37,0% | 4,9% | 11,2% | 11,0% | 9,3% | 5,9% | 15,6% | 5,1% |
| U.Pacientes | 38,7% | 5,1% | 10,8% | 10,3% | 9,4% | 6,4% | 13,9% | 5,3% |
| U. Familiares | 34,3% | 4,7% | 11,7% | 12,1% | 9,0% | 5,1% | 18,3% | 4,9% |

A.4. Importancia atribuida a las diferentes tareas realizadas

- Atendiendo al tamaño del hospital tenemos que las tareas de acompañamiento de los enfermos en sus desplazamientos por el hospital, cobran importancia entre los pacientes y familiares que están en hospitales grandes.
- En los hospitales de tipo medio se ha concedido relativamente más importancia a poder contar con el carrito de desayuno.

% HA CITADO COMO IMPORTANTE ESE ASPECTO DENTRO DE LAS TAREAS DE LOS VOLUNTARIOS

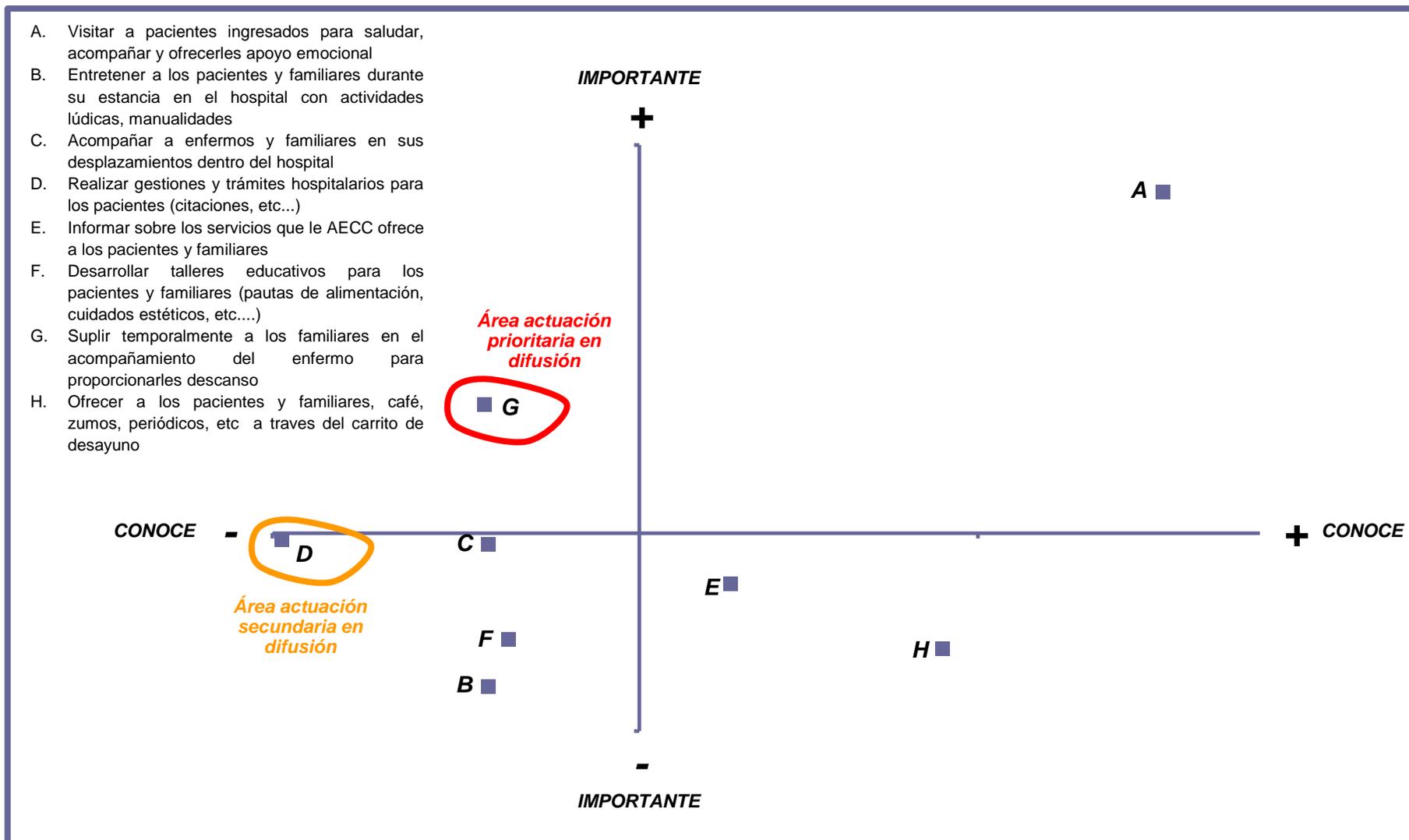
- ATENDIENDO AL TAMAÑO DEL HOSPITAL -

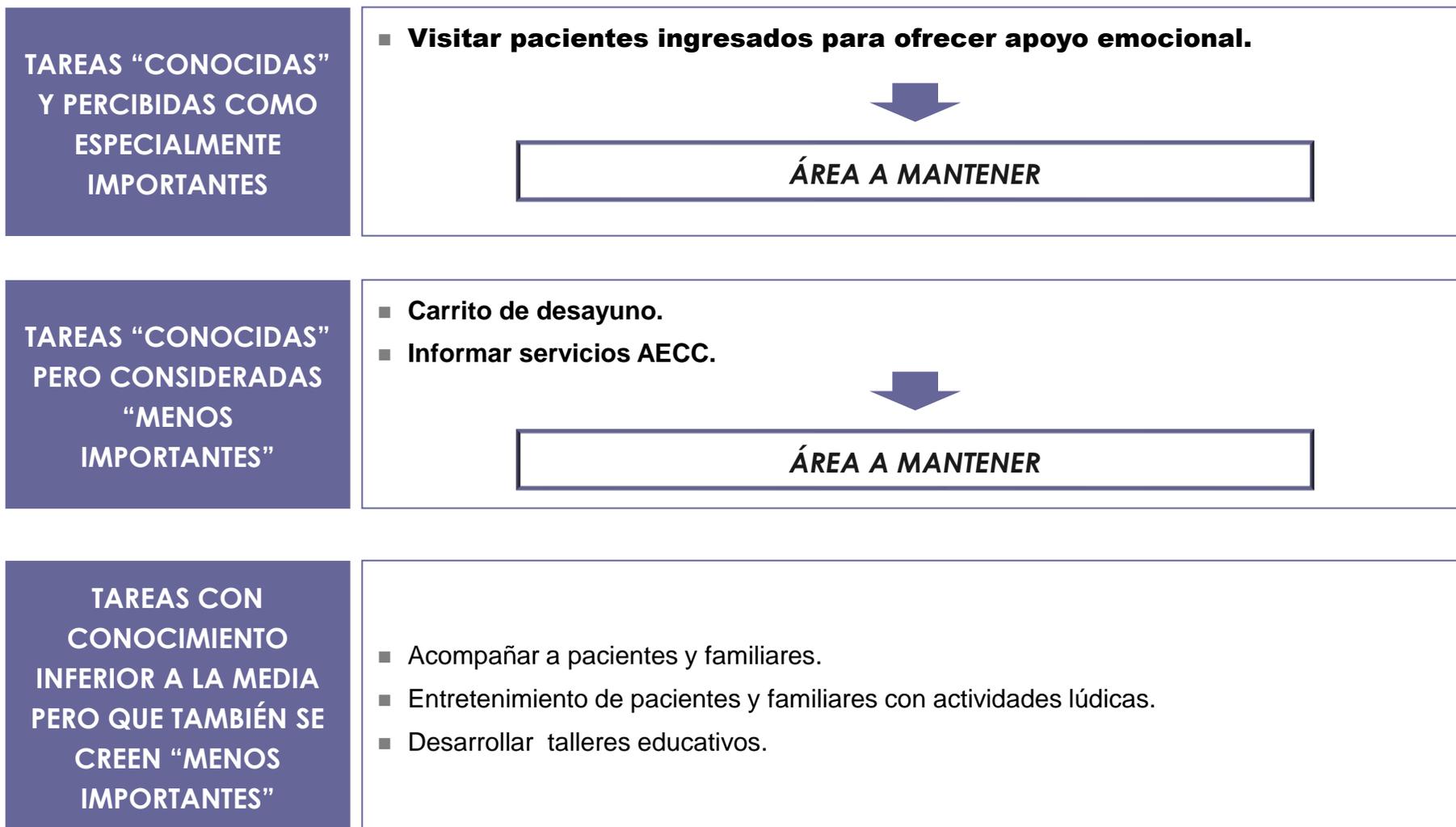
Base: Total pacientes y familiares entrevistados

| | Visitar a pacientes ingresados para saludar, acompañar y ofrecerles apoyo emocional | Entretener a los pacientes y familiares durante su estancia en el hospital con actividades lúdicas, manualidades | Acompañar a enfermos y familiares en sus desplazamientos dentro del hospital | Realizar gestiones y trámites hospitalarios para los pacientes (citaciones, etc...) | Informar sobre los servicios que la AECC ofrece a los pacientes y familiares | Desarrollar talleres educativos para los pacientes y familiares (pautas de alimentación, cuidados estéticos, etc...) | Suplir temporalmente a los familiares en el acompañamiento del enfermo para proporcionarles descanso | Ofrecer a los pacientes y familiares, café, zumos, periódicos, etc a través del carrito de desayuno | |
|----------------------------|---|--|--|---|--|--|--|---|-----|
| TOTAL ENTREVISTADOS | 84% | 16% | 35% | 36% | 30% | 22% | 55% | 21% | |
| TIPOLOGÍA HOSPITAL | Hospital grande | 89% | 18% | 53% | 41% | 12% | 22% | 47% | 17% |
| | Hospital mediano | 89% | 20% | 22% | 24% | 39% | 22% | 56% | 28% |
| | Hospital pequeño | 74% | 10% | 36% | 46% | 34% | 23% | 59% | 17% |

- Hemos establecido un mapa de posicionamiento de esas tareas atendiendo a:
 - Conocimiento que se tiene de las mismas.
 - Porcentaje que atribuye ese aspecto como importante.

MAPA DE POSICIONAMIENTO EN BASE AL PORCENTAJE QUE CONOCE ESOS ASPECTOS Y SE HA REFERIDO A ELLOS COMO IMPORTANTES





ÁREA DE ACTUACIÓN
PRIORITARIA

- **Dar a conocer que los voluntarios pueden suplir temporalmente a los familiares en el acompañamiento del enfermo para proporcionarles descanso.**



ÁREA CONSIDERADA IMPORTANTE Y "POCO CONOCIDA"*

ÁREA DE ACTUACIÓN
SECUNDARIA

- **Dar a conocer que los voluntarios realizan gestiones y trámites hospitalarios para los pacientes.**



- **Área relativamente importante y poco conocida.**
- **Sería un área a difundir su conocimiento.**

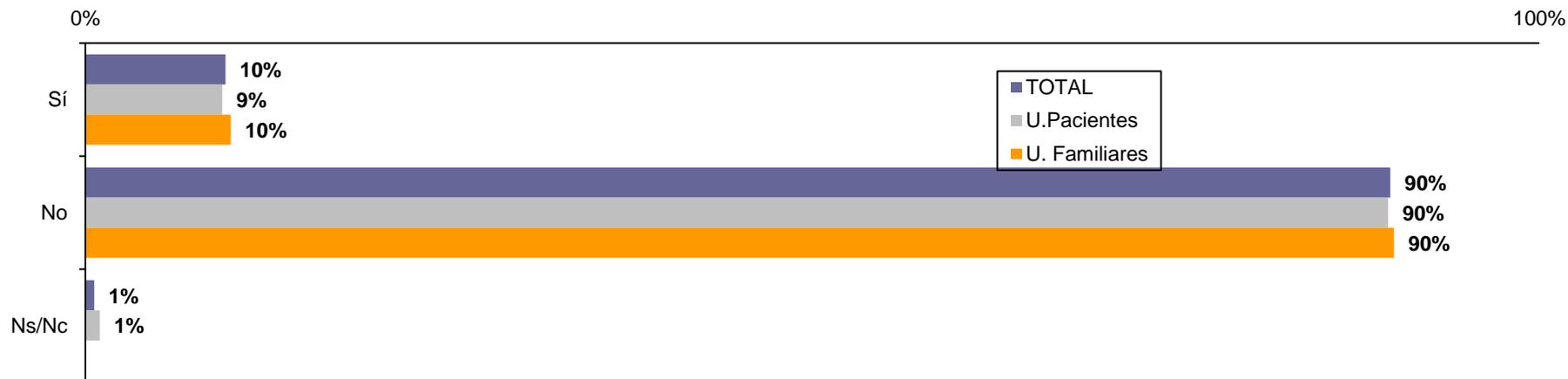
* Habría que valorar en todo caso, el riesgo que pueda suponer difundir este tipo de tarea. Habría que concretar con claridad las condiciones (tipo de enfermos, horarios, ...) en la prestación de ese servicio

A.5. NUEVOS SERVICIOS A OFERTAR

- A un 10% de los entrevistados le gustaría que los voluntarios desarrollen otras actividades que actualmente no realizan. No hay diferencias al respecto entre lo que es la opinión de los pacientes y la de sus familiares.
- Sin embargo cuando pedimos que nos especifiquen sus demandas tenemos que **se han referido a HACER MÁS DE LO MISMO Y NO TANTO A NUEVAS COSAS A HACER.** Es un signo de que **estando satisfechos con lo que hacen les gustaría que “hiciesen más”.** Es cambio de intensidad y no tanto de tipo de cosas a hacer. Así se refieren a hacer “más talleres”, “más información”, “más horario”, ...

¿HABRÍA ALGUNA OTRA TAREA QUE LE GUSTARÍAN QUE DESARROLLASEN LOS VOLUNTARIOS DE LA AECC Y QUE ACTUALMENTE NO REALIZAN? (P.5A)

Base: Total pacientes y familiares entrevistados



¿QUÉ OTRO TIPO DE ACTIVIDADES DESEARÍAN QUE REALIZASEN? (P.5B)

Base: 63 (38 pacientes y 25 familiares) que desearían que los voluntarios realizasen otras actividades

| | Terapia con otros enfermos | Más talleres lúdicos y educativos | Ayuda domiciliaria | Más información a los pacientes sobre su enfermedad | Aumentar tareas / horarios | Otras* |
|----------------------------|----------------------------|-----------------------------------|--------------------|---|----------------------------|--------|
| TOTAL ENTREVISTADOS | 9,5% | 15,9% | 15,9% | 15,9% | 7,9% | 39,7% |
| U. Pacientes | 15,8% | 18,4% | 18,4% | 13,2% | 7,9% | 31,6% |
| U. Familiares | | 12,0% | 12,0% | 20,0% | 8,0% | 52,0% |

* Se recoge una gran dispersión de respuestas entre las que están "disponer de más medios", "mayor acompañamiento", "mayor horario", "más información", "atención en el hogar a los pacientes que esten solos", más formación...

A.6. VALORACIÓN DE LA APORTACIÓN RECIBIDA POR LOS VOLUNTARIOS

A.6.1. Valoración global

A.6.2. Valoración del servicio

A.6.3. La labor desempeñada por los voluntarios

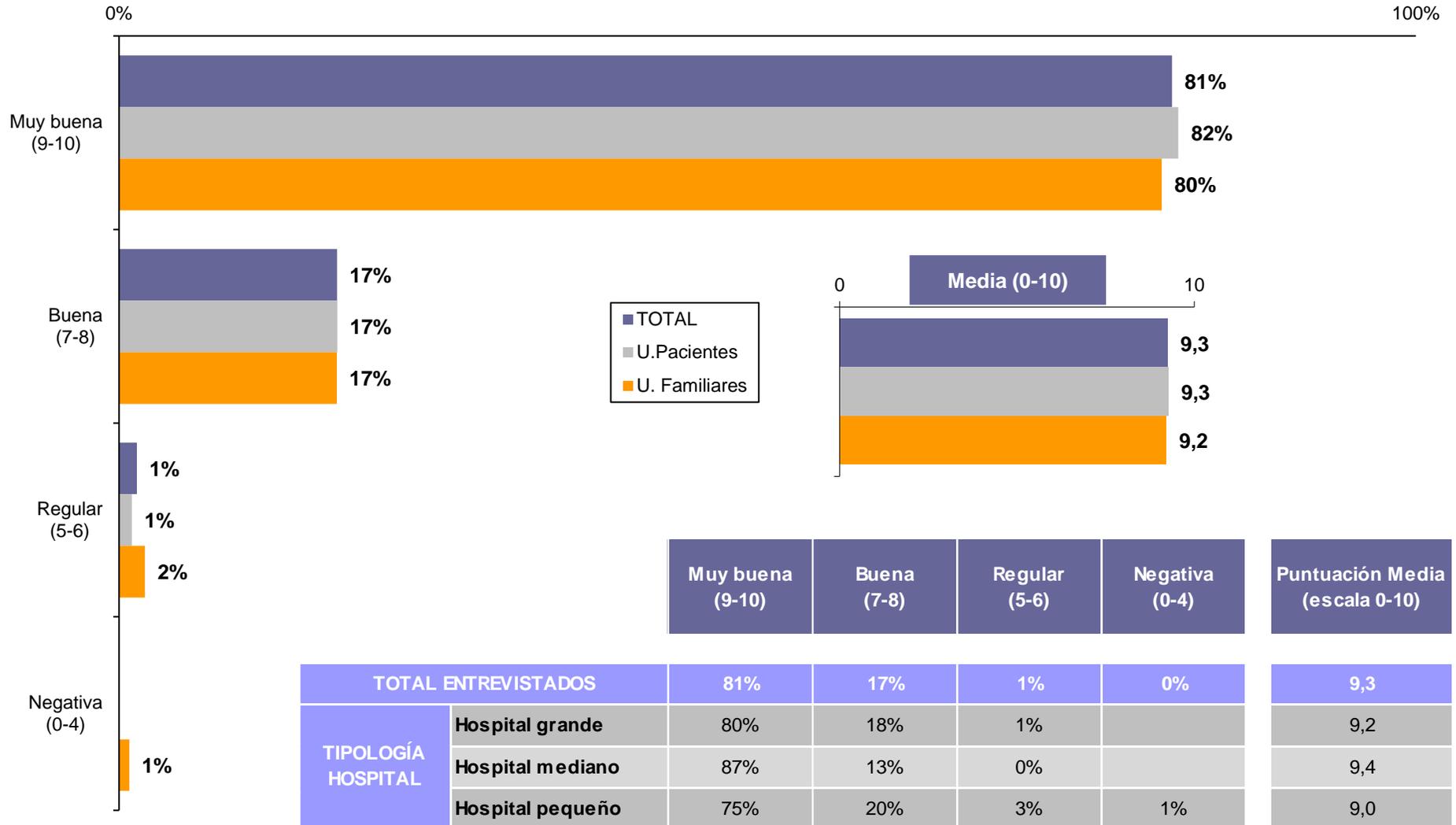
A.6.1. Valoración global

- **Hay una valoración unánimemente positiva del servicio de los voluntarios. No se dan diferencias en la valoración que hacen del mismo los pacientes (9'3)* y sus familiares (9'2)*.**
- Dentro de esa línea general esa valoración ha resultado especialmente positiva en los hospitales de tamaño medio. A mayor edad de los familiares esa valoración es más positiva (va de una media de 8'8 en familiares de menos de 40 años a otra de 9'5 entre los que tenían más de 70).

* Puntuaciones de 9 o 10 en una escala de 0 a 10

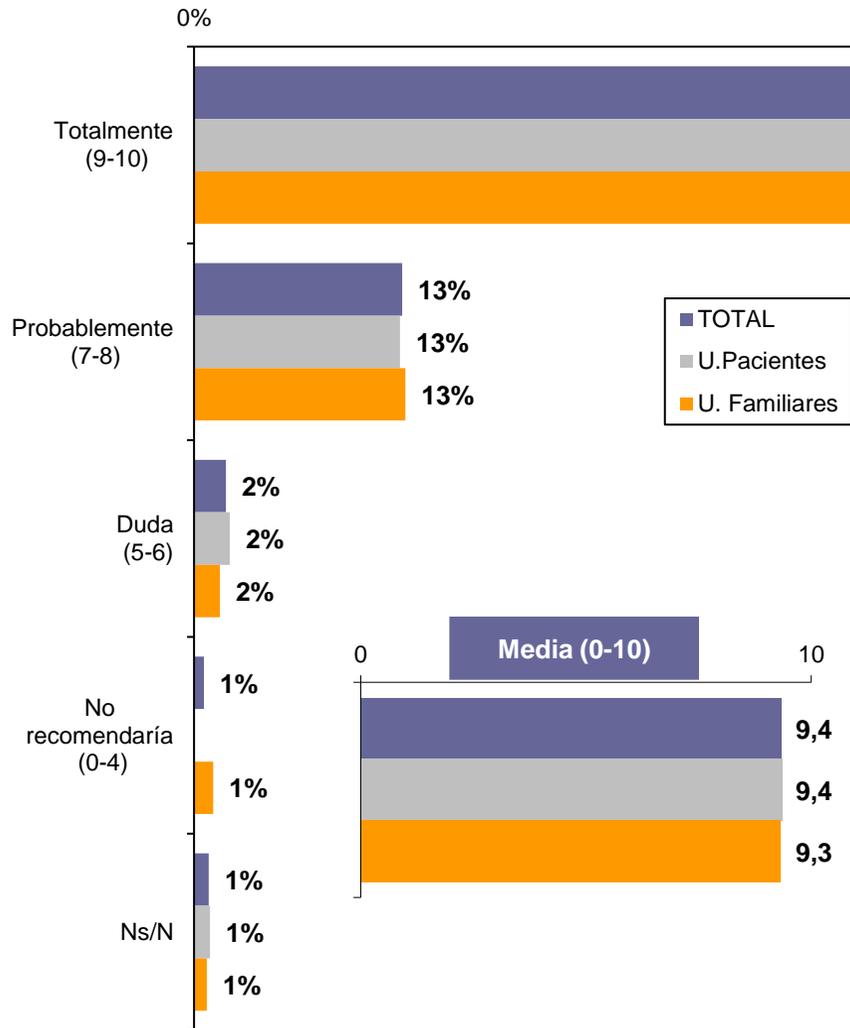
¿QUE VALORACIÓN HACE DEL SERVICIO QUE LE HAN PRESTADO LOS/AS VOLUNTARIOS/AS DE LA ASOCIACIÓN DE LUCHA CONTRA EL CÁNCER? (P.8)

Base: Total pacientes y familiares entrevistados



- Desde esa valoración positiva se entiende la gran predisposición a recomendar el contacto con los voluntarios.
- Hemos construido el índice NPS en base a los resultados de esa pregunta. El mismo es el resultado de restar de las valoraciones muy positivas (9, 10) las que no superan el 6 en valoración.
- El resultado de este indicador es netamente positivo (+80). Además podemos decir que no presenta diferencias relevantes en los diferentes segmentos considerados.
- La disposición a recomendar el contacto con los voluntarios se da en todos los hospitales , siendo algo mayor en los de tamaño medio y grande.
- **Un 77% ha valorado positivamente el servicio de los voluntarios y se ha mostrado dispuesto a recomendar a otras personas el contacto con ellos.**

¿RECOMENDARÍA A LOS ENFERMOS DE CÁNCER Y A SUS FAMILIARES QUE CONTACTASEN CON VOLUNTARIOS DE LA ASOCIACIÓN CONTRA EL CÁNCER? (P.9)
 Base: Total pacientes y familiares entrevistados



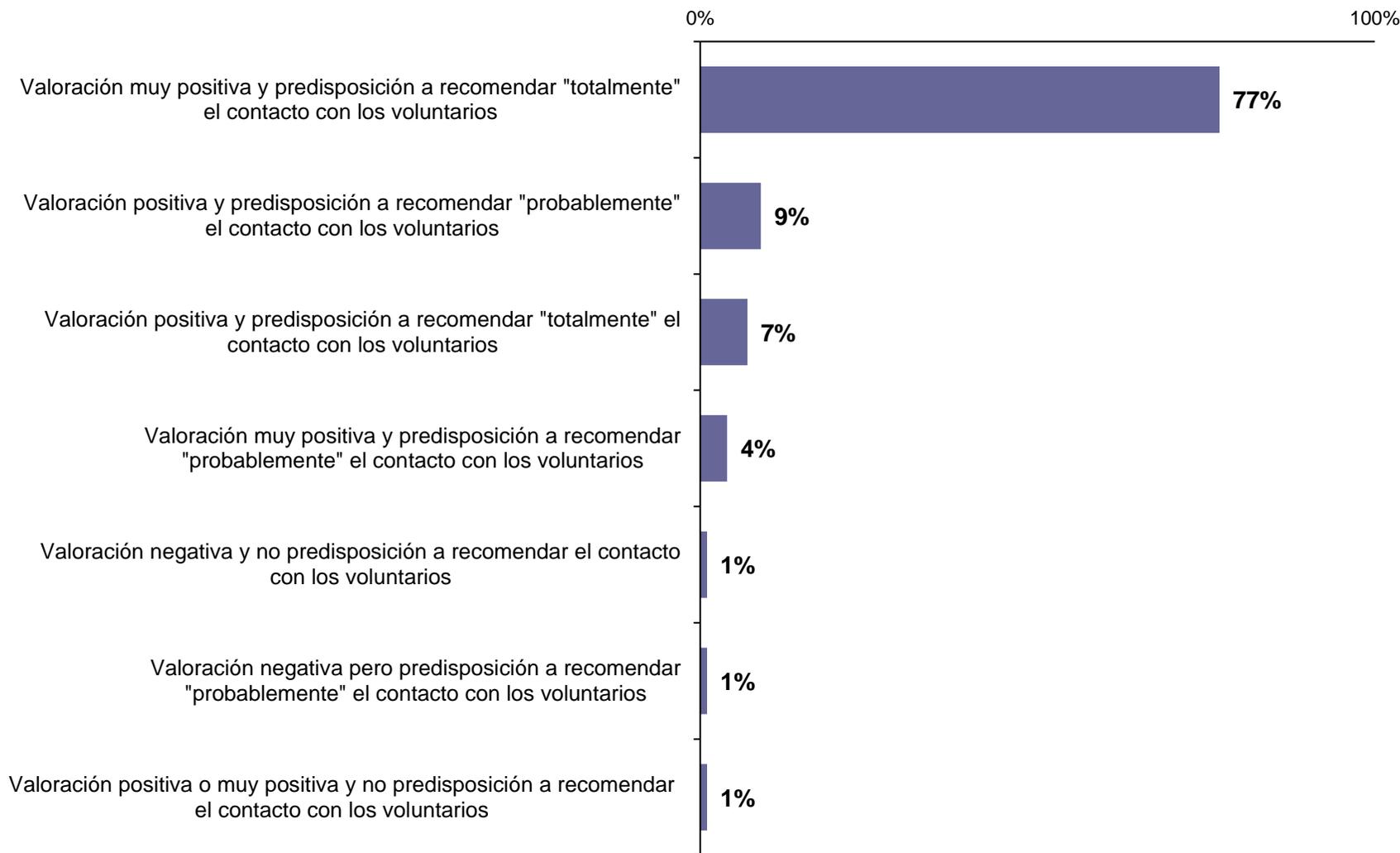
| ÍNDICE NPS | | | |
|--|------------|------------|------------|
| | TOTAL | PACIENTES | FAMILIARES |
| PROMOTORES (VALORACIONES 9-10) | 83% | 84% | 83% |
| PASIVOS (VALORACIONES 7-8) | 13% | 13% | 13% |
| DETRACTORES (VALORACIONES 0-6) | 3% | 2% | 3% |
| ÍNDICE NPS (PROMOTORES-DETRACTORES) | +80 | +82 | +80 |

¿RECOMENDARÍA A LOS ENFERMOS DE CÁNCER Y A SUS FAMILIARES QUE CONTACTASEN CON VOLUNTARIOS DE LA ASOCIACIÓN CONTRA EL CÁNCER? (P.9)

Base: Total pacientes y familiares entrevistados

| | | Totalmente (9-10) | Probablemente (7-8) | Duda (5-6) | No recomendaría (0-4) | Ns/nc | Puntuación media (escala 0-10) |
|-----------------------------------|-------------------------------|----------------------|------------------------|---------------|-----------------------------|-------|--------------------------------------|
| TOTAL ENTREVISTADOS | | 83% | 13% | 2% | 1% | 1% | 9,4 |
| TIPOLOGÍA HOSPITAL | Hospital grande | 84% | 14% | 2% | | 1% | 9,4 |
| | Hospital mediano | 88% | 10% | 1% | | 0% | 9,5 |
| | Hospital pequeño | 78% | 16% | 3% | 2% | 2% | 9,2 |
| VALORACIÓN VOLUNTARIOS | Regular-Negativa (0-6) | 17% | 33% | 17% | 33% | | 5,7 |
| | Positiva (7-8) | 41% | 51% | 8% | | | 8,3 |
| | Muy positiva (9-10) | 94% | 5% | 0% | | 1% | 9,7 |

VALORACIÓN-RECOMENDACIÓN DE LOS PACIENTES-FAMILIARES SOBRE LOS VOLUNTARIOS

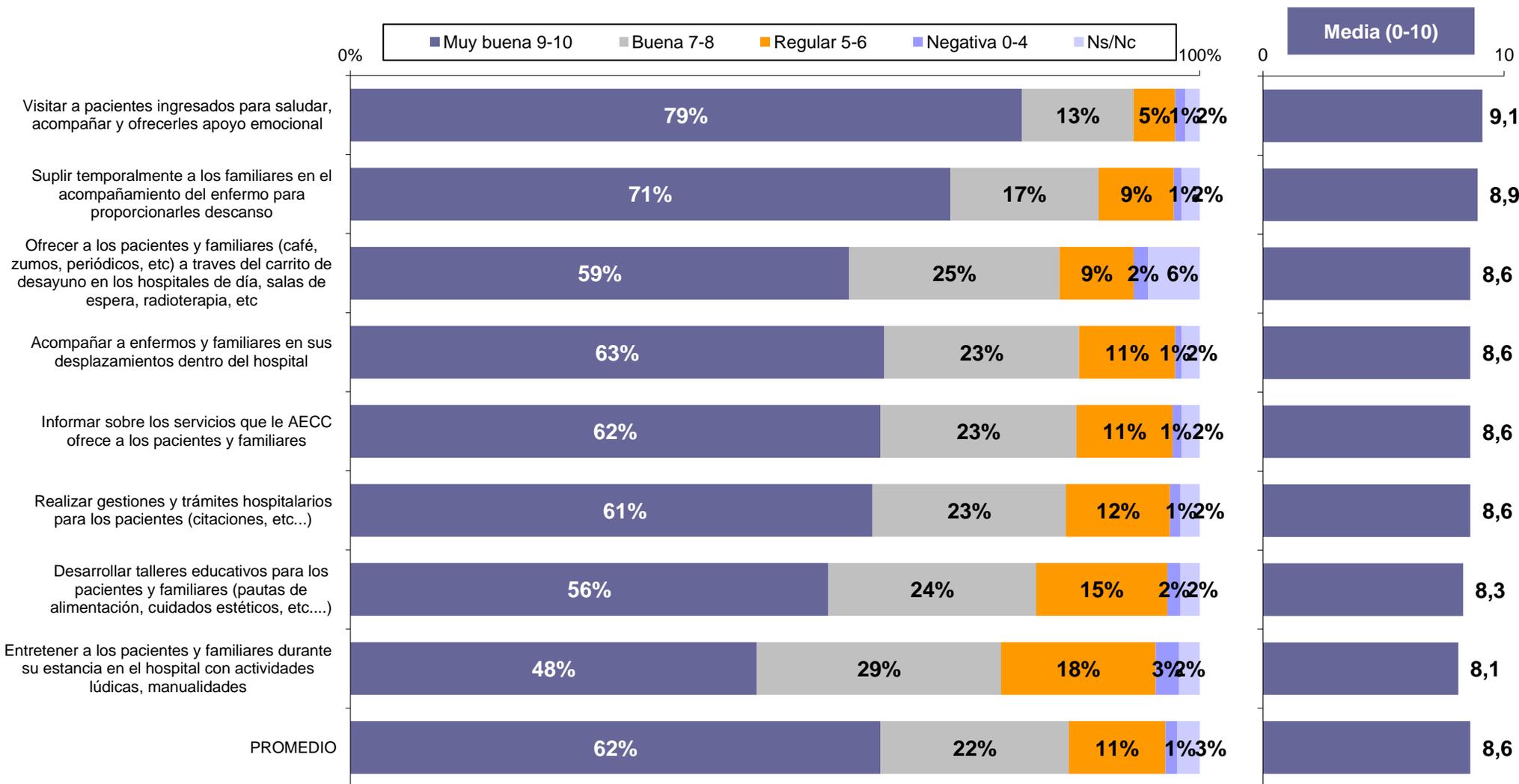


A.6.2. Valoración del servicio

- En la valoración pormenorizada de las tareas que hacen los voluntarios tenemos que en todas ellas **la opinión es claramente POSITIVA de modo que en todos los ítems se ha superado la puntuación media de 8** (en escala de 0 a 10).
- **La mejor valoración se ha alcanzando en un ítem que es además considerado especialmente importante, la visita a los pacientes para ofrecerles apoyo emocional.**
- Dentro de ese tono positivo las valoraciones inferiores se han dado respecto a:
 - Entretenimiento a pacientes y familiares con actividades lúdicas y manualidades.
 - Desarrollar talleres educativos.
- Sin embargo estas tareas de dinamización (talleres educativos, entretenimiento, ...) son especialmente apreciadas por los pacientes. Ello hace que su promedio de valoración de los diferentes ítems sea algo superior al que se ha dado entre los familiares.
- El que los voluntarios favorezcan actividades de entretenimiento de pacientes y familiares es especialmente apreciado en los grandes hospitales. En los pequeños hospitales destacan especialmente el que informen sobre las actividades de la AECC.

VALORACIÓN PORMENORIZADA DEL SERVICIO DE LOS VOLUNTARIOS (P.6)

Base: Total personas entrevistadas



VALORACIÓN PORMENORIZADA DEL SERVICIO DE LOS VOLUNTARIOS (P.6)
- VALORACIÓN POR SEGMENTOS (U. PACIENTES Y FAMILIARES) -

-Base: Total personas entrevistadas

| | TOTAL | U. Pacientes | U. Familiares |
|---|------------|--------------|---------------|
| Visitar a pacientes ingresados para saludar, acompañar y ofrecerles apoyo emocional | 9,1 | 9,2 | 9,0 |
| Entretener a los pacientes y familiares durante su estancia en el hospital con actividades lúdicas, manualidades | 8,1 | 8,2 | 7,8 |
| Acompañar a enfermos y familiares en sus desplazamientos dentro del hospital | 8,6 | 8,7 | 8,6 |
| Realizar gestiones y trámites hospitalarios para los pacientes (citaciones, etc...) | 8,6 | 8,6 | 8,5 |
| Informar sobre los servicios que le AECC ofrece a los pacientes y familiares | 8,6 | 8,7 | 8,5 |
| Desarrollar talleres educativos para los pacientes y familiares (pautas de alimentación, cuidados estéticos, etc....) | 8,3 | 8,4 | 8,1 |
| Suplir temporalmente a los familiares en el acompañamiento del enfermo para proporcionarles descanso | 8,9 | 8,9 | 8,7 |
| Ofrecer a los pacientes y familiares (café, zumos, periódicos, etc) a través del carrito de desayuno en los hospitales de día, salas de espera, radioterapia, etc | 8,6 | 8,7 | 8,5 |
| PROMEDIO | 8,6 | 8,7 | 8,5 |

VALORACIÓN PORMENORIZADA DEL SERVICIO DE LOS VOLUNTARIOS (P.6)
- ATENDIENDO A LA TIPOLOGÍA DEL HOSPITAL -

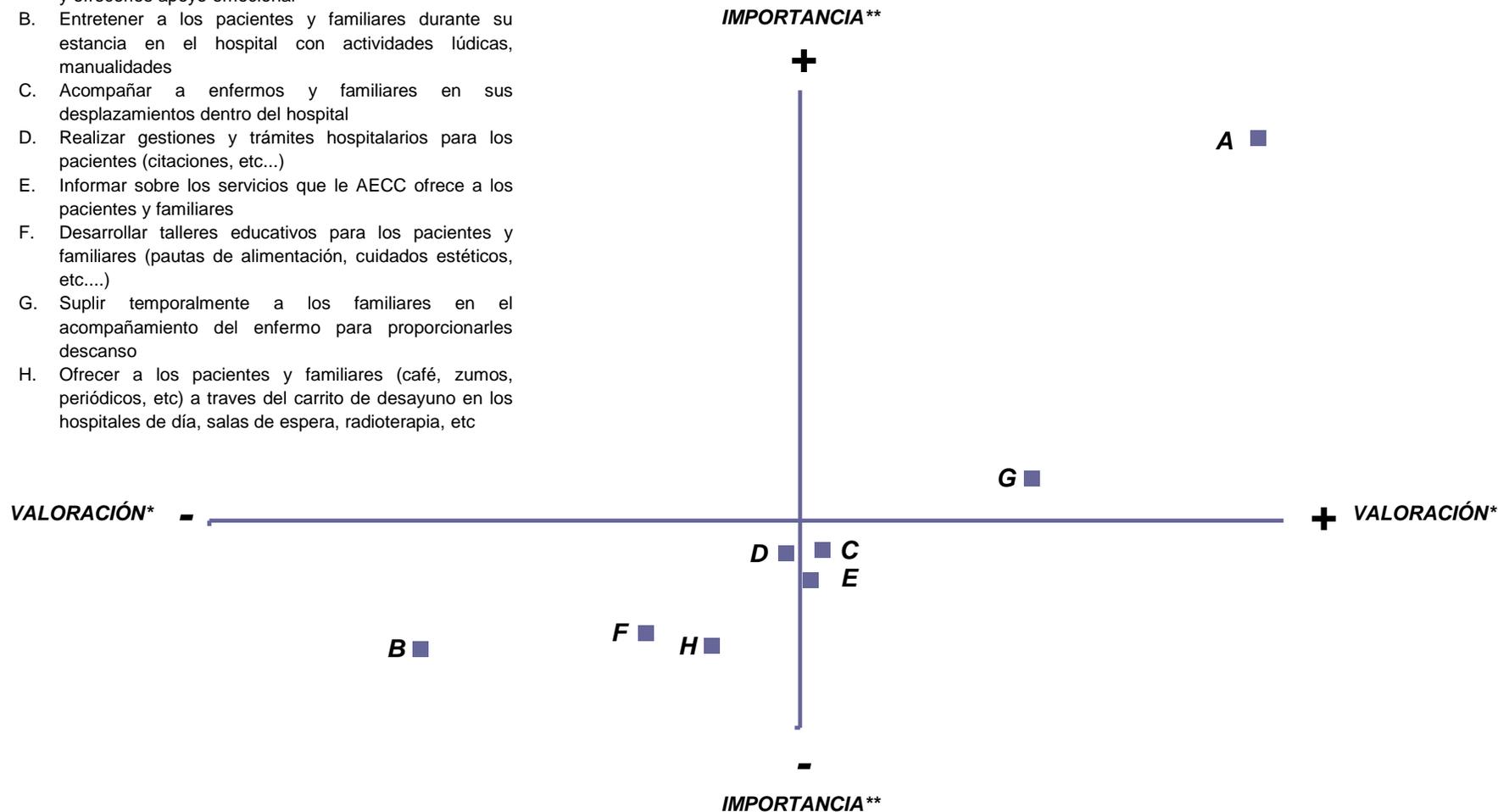
-Base: Total personas entrevistadas

| | TOTAL | TIPOLOGÍA HOSPITAL | | |
|---|------------|--------------------|------------------|------------------|
| | | Hospital Grande | Hospital Mediano | Hospital Pequeño |
| Visitar a pacientes ingresados para saludar, acompañar y ofrecerles apoyo emocional | 9,1 | 9,3 | 9,2 | 9,0 |
| Entretener a los pacientes y familiares durante su estancia en el hospital con actividades lúdicas, manualidades | 8,1 | 8,4 | 7,8 | 8,1 |
| Acompañar a enfermos y familiares en sus desplazamientos dentro del hospital | 8,6 | 8,9 | 8,2 | 8,9 |
| Realizar gestiones y trámites hospitalarios para los pacientes (citaciones, etc...) | 8,6 | 8,9 | 7,9 | 9,0 |
| Informar sobre los servicios que le AECC ofrece a los pacientes y familiares | 8,6 | 8,6 | 8,3 | 9,0 |
| Desarrollar talleres educativos para los pacientes y familiares (pautas de alimentación, cuidados estéticos, etc....) | 8,3 | 8,6 | 7,8 | 8,5 |
| Suplir temporalmente a los familiares en el acompañamiento del enfermo para proporcionarles descanso | 8,9 | 9,2 | 8,4 | 9,1 |
| Ofrecer a los pacientes y familiares (café, zumos, periódicos, etc) a través del carrito de desayuno en los hospitales de día, salas de espera, radioterapia, etc | 8,6 | 8,6 | 8,6 | 8,7 |
| PROMEDIO | 8,6 | 8,8 | 8,3 | 8,8 |

- Hemos establecido un mapa de posicionamiento de las tareas realizadas por los voluntarios atendiendo a las variables de:
 - Importancia atribuida a esa tareas.
 - Valoración de las mismas.

MAPA DE POSICIONAMIENTO ATENDIENDO A LA IMPORTANCIA Y VALORACIÓN QUE SE HACE DE LAS DIFERENTES TAREAS QUE HACEN LOS VOLUNTARIOS

- A. Visitar a pacientes ingresados para saludar, acompañar y ofrecerles apoyo emocional
- B. Entretener a los pacientes y familiares durante su estancia en el hospital con actividades lúdicas, manualidades
- C. Acompañar a enfermos y familiares en sus desplazamientos dentro del hospital
- D. Realizar gestiones y trámites hospitalarios para los pacientes (citaciones, etc...)
- E. Informar sobre los servicios que le AECC ofrece a los pacientes y familiares
- F. Desarrollar talleres educativos para los pacientes y familiares (pautas de alimentación, cuidados estéticos, etc....)
- G. Suplir temporalmente a los familiares en el acompañamiento del enfermo para proporcionarles descanso
- H. Ofrecer a los pacientes y familiares (café, zumos, periódicos, etc) a través del carrito de desayuno en los hospitales de día, salas de espera, radioterapia, etc



* % Muy positiva

** Importancia ponderada

TAREAS
CONSIDERADAS
COMO ESPECIALMENTE
IMPORTANTES Y MEJOR
VALORADAS

- **Visitar a los enfermos para ofrecerles apoyo emocional.**
- **Suplir temporalmente a los familiares en el acompañamiento del enfermo.**



*LAS TAREAS QUE SE PERCIBEN COMO LAS MÁS IMPORTANTES SON
TAMBIÉN LA QUE ALCANZAN UNA MEJOR VALORACIÓN*

TAREAS QUE TANTO EN
IMPORTANCIA COMO
EN VALORACIÓN HAN
TENDIDO A SITUARSE
ALREDEDOR DEL
PROMEDIO GENERAL

- **La realización de gestiones y trámites hospitalarios.**
- **Acompañar a los enfermos en los desplazamientos por el hospital.**
- **Informar actividades de AECC.**



Tareas de ORIENTACIÓN e INFORMACIÓN

TAREAS QUE TANTO EN
IMPORTANCIA COMO
EN VALORACIÓN SE
SITÚAN POR DEBAJO DE
LA MEDIA GENERAL

- Desarrollar talleres educativos.
- Carrito de desayuno.

TAREA QUE ALCANZA
EL MENOR
PORCENTAJE DE
VALORACIONES “MUY
POSITIVAS” Y ES
CONSIDERADA COMO
LA MENOS
IMPORTANTE

- Entretener a pacientes y familiares con actividades lúdicas.

- Hemos realizado un Análisis de Contribución que mide en qué medida estas tareas contribuyen a la satisfacción general con los voluntarios. Así tenemos que la tarea que se considera que contribuye en mayor medida a la satisfacción son las visitas a los pacientes para ofrecerles apoyo emocional.

ANÁLISIS DE CONTRIBUCIÓN DE ESAS TAREAS CON LA SATISFACCIÓN GENERAL

- Realizar gestiones y trámites hospitalarios para los pacientes (citaciones, etc...)
- Suplir temporalmente a los familiares en el acompañamiento del enfermo para proporcionarles descanso
- Desarrollar talleres educativos para los pacientes y familiares (pautas de alimentación, cuidados estéticos, etc....)
- Acompañar a enfermos y familiares en sus desplazamientos dentro del hospital
- Informar sobre los servicios que le AECC ofrece a los pacientes y familiares
- Ofrecer a los pacientes y familiares (café, zumos, periódicos, etc) a través del carrito de desayuno en los hospitales de día, salas de espera, radioterapia, etc
- Entretener a los pacientes y familiares durante su estancia en el hospital con actividades lúdicas, manualidades
- Visitar a pacientes ingresados para saludar, acompañar y ofrecerles apoyo emocional



- Hemos construido un **índice de prioridad de actuación teniendo en cuenta estas variables:**
 - **Importancia atribuida.**
Importancia ponderada atribuida a esas tareas.
 - **Valoración inferior (igual o inferior a 6 en escala 0 10).**
Porcentaje alcanzado por esos ítems en puntuaciones de 0 a 6 en escala de 0 a 10.
 - **Correlación de esa tarea con la satisfacción general.**
Es decir mide en qué grado esa tarea contribuye a la satisfacción general con la actuación de los voluntarios.
- Así este índice **ÍNDICE DE PRIORIDAD se construye sobre esta base:**

ÍNDICE DE PRIORIDAD

- **Aspecto IMPORTANTE.**
- **Que alcanza un MAYOR PORCENTAJE DE VALORACIONES NO POSITIVAS.**
- **Que CORRELACIONA en MAYOR MEDIDA con la SATISFACCIÓN GENERAL.**

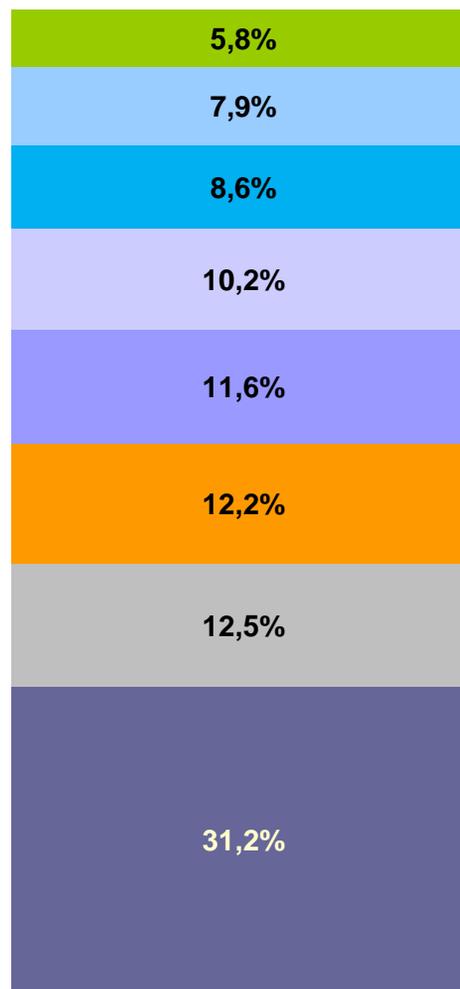
ÍNDICE DE PRIORIDAD DE ACTUACIÓN
- CONSTRUCCIÓN DEL ÍNDICE CONSIDERANDO LA IMPORTANCIA % NO SATISFECHOS Y CONTRIBUCIÓN A LA SATISFACCIÓN GENERAL -

| | IMPORTANCIA PONDERADA DE ESAS TAREAS (A) | %MENOR VALORACIÓN (0-6) (B) | IMP*VALO. (AXB) © | IMP X VALO (EN BASE 100) (D) | X NIVEL DE CORRELACIÓN (E) | INDICE DE PRIORIDAD (COLUMNA E EN BASE 100) |
|---|--|-----------------------------|-------------------|------------------------------|----------------------------|---|
| Visitar a pacientes ingresados para saludar, acompañar y ofrecerles apoyo emocional | 37 | 6 | 222,0 | 21,6 | 400,4 | 31,2 |
| Entretener a los pacientes y familiares durante su estancia en el hospital con actividades lúdicas, manualidades | 5 | 21 | 102,9 | 10,0 | 160,3 | 12,5 |
| Acompañar a enfermos y familiares en sus desplazamientos dentro del hospital | 11 | 12 | 134,4 | 13,1 | 149,0 | 11,6 |
| Realizar gestiones y trámites hospitalarios para los pacientes (citaciones, etc...) | 11 | 13 | 143,0 | 13,9 | 109,9 | 8,6 |
| Informar sobre los servicios que le AECC ofrece a los pacientes y familiares | 9 | 12 | 111,6 | 10,9 | 130,8 | 10,2 |
| Desarrollar talleres educativos para los pacientes y familiares (pautas de alimentación, cuidados estéticos, etc....) | 6 | 17 | 100,3 | 9,8 | 101,3 | 7,9 |
| Suplir temporalmente a los familiares en el acompañamiento del enfermo para proporcionarles descanso | 16 | 10 | 156,0 | 15,2 | 156,0 | 12,2 |
| Ofrecer a los pacientes y familiares (café, zumos, periódicos, etc) a través del carrito de desayuno en los hospitales de día, salas de espera, radioterapia, etc | 5 | 11 | 56,1 | 5,5 | 74,2 | 5,8 |
| | | | 1026,3 | 100 | 1282 | 100 |

- En base a los parámetros anteriores tenemos que se establece **como aspecto relativamente más prioritario de actuación “la visita a los pacientes para ofrecerles apoyo emocional”**. Es un aspecto muy importante y que correlaciona más que ningún otro con la satisfacción general. Sin embargo es también el que alcanza una mejor valoración.

ÍNDICE DE PRIORIDAD DE ACTUACIÓN

- Ofrecer a los pacientes y familiares (café, zumos, periódicos, etc) a través del carrito de desayuno en los hospitales de día, salas de espera, radioterapia, etc
- Desarrollar talleres educativos para los pacientes y familiares (pautas de alimentación, cuidados estéticos, etc....)
- Realizar gestiones y trámites hospitalarios para los pacientes (citaciones, etc...)
- Informar sobre los servicios que le AECC ofrece a los pacientes y familiares
- Acompañar a enfermos y familiares en sus desplazamientos dentro del hospital
- Suplir temporalmente a los familiares en el acompañamiento del enfermo para proporcionarles descanso
- Entretener a los pacientes y familiares durante su estancia en el hospital con actividades lúdicas, manualidades
- Visitar a pacientes ingresados para saludar, acompañar y ofrecerles apoyo emocional



LAS PRIORIDADES DE ACTUACIÓN

| | | POR... | AUNQUE... | OBJETIVO |
|----------------------------------|--|---|---|---|
| PRINCIPAL PRIORIDAD | Visitar a pacientes para ofrecerles apoyo emocional (31'2%) | - Muy importante - Correlaciona más que ningún otro con la satisfacción general | Muy bien valorado | Mantener |
| PRIORIDADES SECUNDARIAS | Entretener pacientes y familiares con actividades lúdicas (12'5%) | - Menor valoración - Importante correlación con satisfacción general | Percibido como poco importante | Difundir |
| | Suplir temporalmente a los familiares en el acompañamiento del enfermo (12'2%) | - Percibido como importante (2º más importante) | Bien valorado | Difundir desde la prudencia |
| | Acompañar en los desplazamientos dentro del hospital (11'6%) | - Percibido como importante (3º) | | Más prioritario en grandes hospitales |
| | Informar servicios AECC (10'2%) | - Nivel medio en importancia y correlación con satisfacción general | | Difundir |
| RELATIVAMENTE MENOS PRIORITARIOS | Realizar gestiones y trámites en hospitales (8'6%) | - Poca correlación con satisfacción general | | Más prioritario en grandes hospitales |
| | Desarrollar talleres educativos (7'9%) | - Percibido como poco importante | Segundo aspecto que alcanza valoraciones inferiores | Apreciado especialmente por los pacientes |
| | Carrito de desayuno (5'8%) | - Percibido como poco importante - No alcanza porcentajes relevantes en "no satisfechos" | Tercera tarea en correlación general con satisfacción | Mantener |

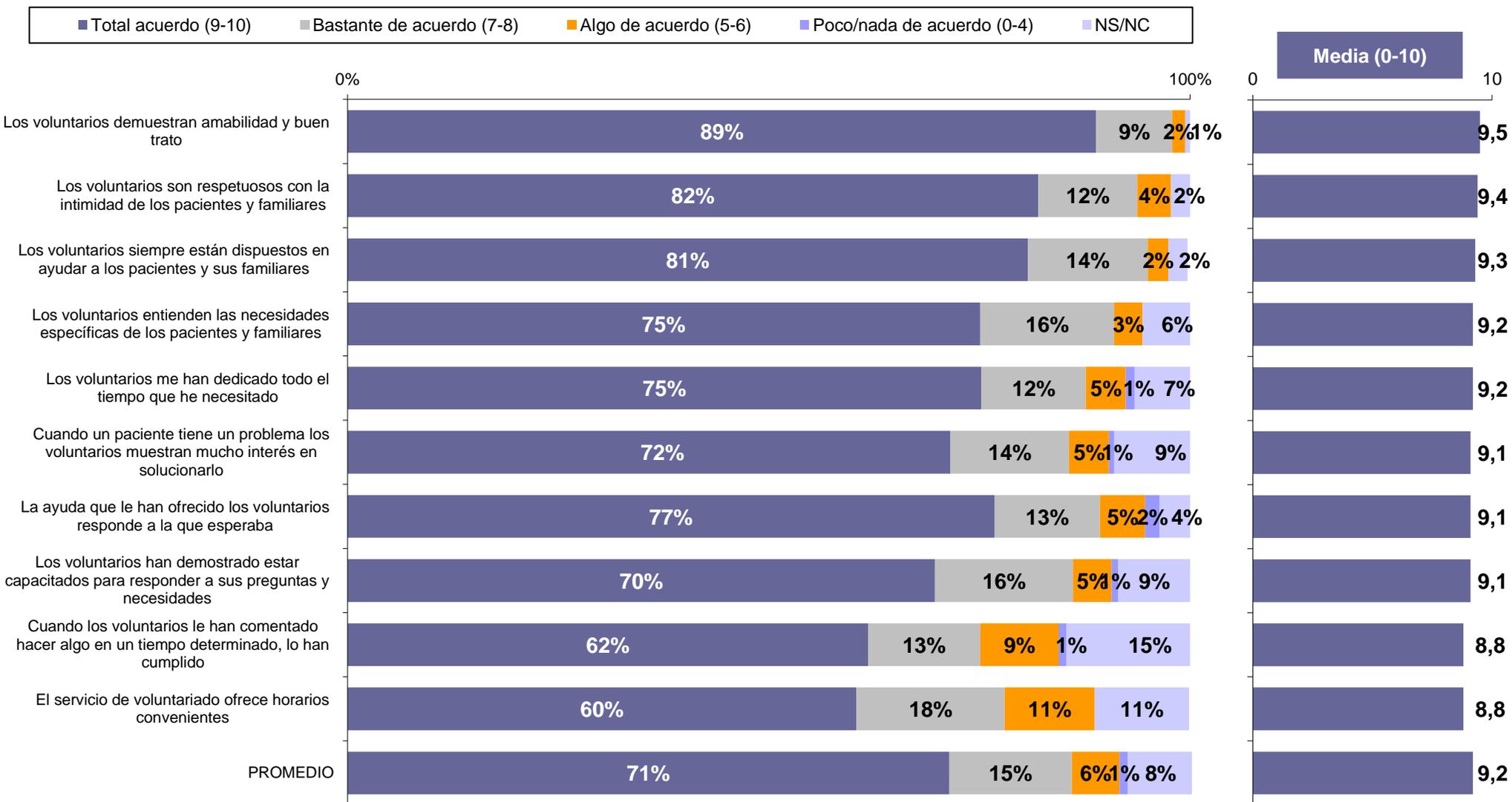
A.6.3. La labor desempeñada por los voluntarios

- **La valoración que se hace de la labor desempeñada por los voluntarios la podemos considerar muy positiva. Dentro de esa línea destacan especialmente su amabilidad.**
- Las valoraciones positivas aunque inferiores (respecto del promedio general) se han dado respecto a los horarios y cumplimiento de las tareas en un tiempo determinado.
- Hay coincidencia prácticamente absoluta en la valoración que hacen pacientes y familiares.
- Atendiendo al tamaño del hospital podemos decir que las valoraciones más positivas se han dado en los hospitales de tamaño medio. El valor diferencial frente al resto de hospitales se ha dado principalmente respecto a:
 - Horarios.
 - Dedicación del tiempo necesario.

A.6.3. La labor desempeñada por los voluntarios

VALORACIÓN PORMENORIZADA DE LA LABOR DESEMPEÑADA POR LOS VOLUNTARIOS (P.7)

Base: Total personas entrevistadas



VALORACIÓN PORMENORIZADA DE LA LABOR DESEMPEÑADA POR LOS VOLUNTARIOS (P.7)
- VALORACIÓN POR SEGMENTOS (U. PACIENTES Y FAMILIARES) -

Base: Total personas entrevistadas

| | TOTAL | U. Pacientes | U. Familiares |
|---|------------|--------------|---------------|
| La ayuda que le han ofrecido los voluntarios responde a la que esperaba | 9,1 | 9,2 | 9,1 |
| Cuando los voluntarios le han comentado hacer algo en un tiempo determinado, lo han cumplido | 8,8 | 8,9 | 8,7 |
| Cuando un paciente tiene un problema los voluntarios muestran mucho interés en solucionarlo | 9,1 | 9,1 | 9,1 |
| Los voluntarios han demostrado estar capacitados para responder a sus preguntas y necesidades | 9,1 | 9,1 | 9,1 |
| El servicio de voluntariado ofrece horarios convenientes | 8,8 | 8,8 | 8,7 |
| Los voluntarios siempre están dispuestos en ayudar a los pacientes y sus familiares | 9,3 | 9,3 | 9,3 |
| Los voluntarios son respetuosos con la intimidad de los pacientes y familiares | 9,4 | 9,4 | 9,3 |
| Los voluntarios me han dedicado todo el tiempo que he necesitado | 9,2 | 9,2 | 9,1 |
| Los voluntarios demuestran amabilidad y buen trato | 9,5 | 9,5 | 9,6 |
| Los voluntarios entienden las necesidades específicas de los pacientes y familiares | 9,2 | 9,2 | 9,2 |
| PROMEDIO | 9,2 | 9,2 | 9,2 |

VALORACIÓN PORMENORIZADA DE LA LABOR DESEMPEÑADA POR LOS VOLUNTARIOS (P.7)

- ATENDIENDO A LA TIPOLOGÍA DEL HOSPITAL -

Base: Total personas entrevistadas

| | TOTAL | TIPOLOGÍA HOSPITAL | | |
|---|------------|--------------------|------------------|------------------|
| | | Hospital Grande | Hospital Mediano | Hospital Pequeño |
| La ayuda que le han ofrecido los voluntarios responde a la que esperaba | 9,1 | 9,0 | 9,4 | 8,9 |
| Cuando los voluntarios le han comentado hacer algo en un tiempo determinado, lo han cumplido | 8,8 | 8,3 | 9,2 | 8,9 |
| Cuando un paciente tiene un problema los voluntarios muestran mucho interés en solucionarlo | 9,1 | 8,8 | 9,3 | 9,1 |
| Los voluntarios han demostrado estar capacitados para responder a sus preguntas y necesidades | 9,1 | 8,8 | 9,3 | 9,0 |
| El servicio de voluntariado ofrece horarios convenientes | 8,8 | 8,3 | 9,1 | 8,8 |
| Los voluntarios siempre están dispuestos en ayudar a los pacientes y sus familiares | 9,3 | 9,2 | 9,5 | 9,2 |
| Los voluntarios son respetuosos con la intimidad de los pacientes y familiares | 9,4 | 9,2 | 9,6 | 9,2 |
| Los voluntarios me han dedicado todo el tiempo que he necesitado | 9,2 | 8,9 | 9,5 | 9,0 |
| Los voluntarios demuestran amabilidad y buen trato | 9,5 | 9,4 | 9,6 | 9,5 |
| Los voluntarios entienden las necesidades específicas de los pacientes y familiares | 9,2 | 9,0 | 9,4 | 9,2 |
| PROMEDIO | 9,2 | 9,0 | 9,4 | 9,1 |

- Desde esos muy altos niveles de satisfacción se entiende que cuando hemos preguntado sobre temas a mejorar el 87% o no ha contestado a esa pregunta (54%) o directamente nos ha dicho que ninguno (33%).
- En todo caso la referencia ha sido **no tanto el ofrecer cosas distintas como a ofrecer MÁS cosas de las que ya hacen**. Dentro de ello el aspecto más destacado ha sido el referido a **recibir más información**. No hay diferencias en las opiniones que nos dan pacientes y familiares, ni tampoco en función del tamaño de hospital.
- Los “no satisfechos” con el servicio de los voluntarios (muy pocos) han incidido especialmente en la demanda de información.

ASPECTOS A MEJORAR

LA MAYORÍA NO
INDICA NINGÚN
ASPECTO A MEJORAR

87%

EN TODO CASO ...

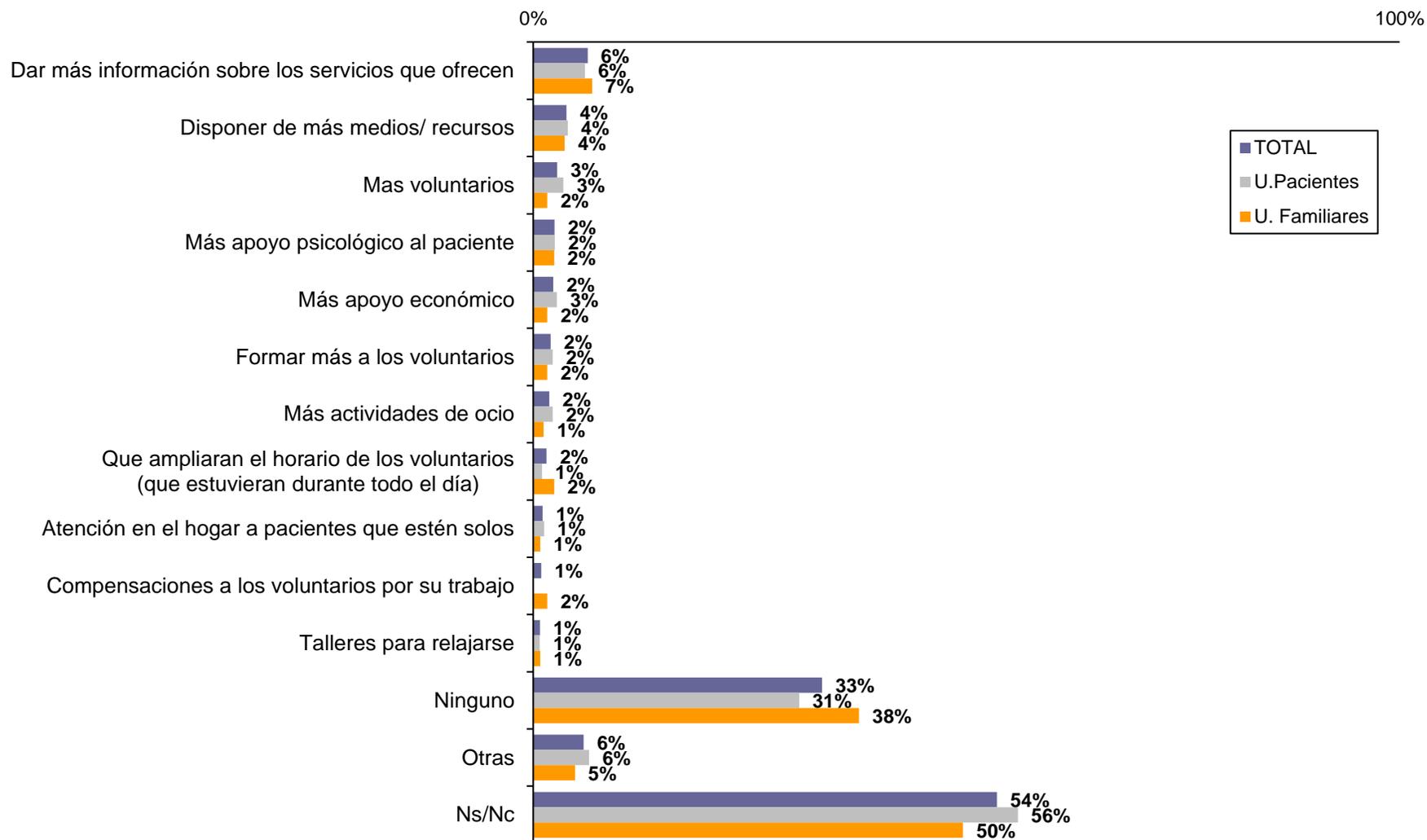
MÁS ...

■ **NO ES TANTO HACER COSAS DISTINTAS COMO HACER MÁS DE LO QUE YA HACEN.**

- INFORMACIÓN (6%)
- MÁS MEDIOS, RECURSOS (4%)
- MÁS VOLUNTARIOS (3%)
- MÁS ACTIVIDADES (2%)
- MÁS APOYO ECONÓMICO (2%)
- MAYOR HORARIO (2%)
- MÁS FORMACIÓN (2%)
- MAYOR APOYO PSICOLÓGICO AL PACIENTE (2%)

ASPECTOS CONSIDERA QUE AYUDARÁN A MEJORAR EL SERVICIO QUE ACTUALMENTE PRESTAN LOS/AS VOLUNTARIOS/AS DE LA ASOCIACIÓN ESPAÑOLA CONTRA EL CÁNCER (P.9)

Base: Total pacientes y familiares entrevistados



ASPECTOS CONSIDERA QUE AYUDARÁN A MEJORAR EL SERVICIO QUE ACTUALMENTE PRESTAN LOS/AS VOLUNTARIOS/AS DE LA ASOCIACIÓN ESPAÑOLA CONTRA EL CÁNCER (P.9)

Base: Total pacientes y familiares entrevistados

| Disponer de más medios/ recursos | Ninguno | Más apoyo psicológico al paciente | Que ampliaran el horario de los voluntarios (que estuvieran durante todo el día) | Talleres para relajarse | Más voluntarios | Dar más información sobre los servicios que ofrecen | Atención en el hogar a pacientes que estén solos | Más actividades de ocio | Más apoyo económico | Compensaciones a los voluntarios por su trabajo | Formar más a los voluntarios | Otras | Ns/Nc |
|----------------------------------|---------|-----------------------------------|--|-------------------------|-----------------|---|--|-------------------------|---------------------|---|------------------------------|-------|-------|
|----------------------------------|---------|-----------------------------------|--|-------------------------|-----------------|---|--|-------------------------|---------------------|---|------------------------------|-------|-------|

| TOTAL ENTREVISTADOS | | 4% | 33% | 2% | 2% | 1% | 3% | 6% | 1% | 2% | 2% | 1% | 2% | 6% | 54% |
|------------------------|------------------------|----|-----|-----|----|----|----|-----|----|----|----|----|----|-----|-----|
| TIPOLOGÍA HOSPITAL | Hospital grande | 1% | 16% | 1% | 2% | | 2% | 6% | 2% | 3% | 4% | 1% | 3% | 8% | 65% |
| | Hospital mediano | 2% | 43% | 2% | 1% | 2% | 3% | 8% | 1% | 2% | 2% | 1% | 2% | 4% | 48% |
| | Hospital pequeño | 8% | 36% | 4% | 2% | | 3% | 4% | 0% | 1% | 0% | 1% | 2% | 6% | 51% |
| VALORACIÓN VOLUNTARIOS | Regular-Negativa (0-6) | 8% | | 17% | | | | 42% | | | | | | 25% | 50% |
| | Positiva (7-8) | 2% | 15% | 3% | 1% | | 1% | 6% | 2% | 1% | 1% | | 4% | 7% | 73% |
| | Muy positiva (9-10) | 4% | 38% | 2% | 2% | 1% | 3% | 5% | 1% | 2% | 3% | 1% | 2% | 5% | 50% |

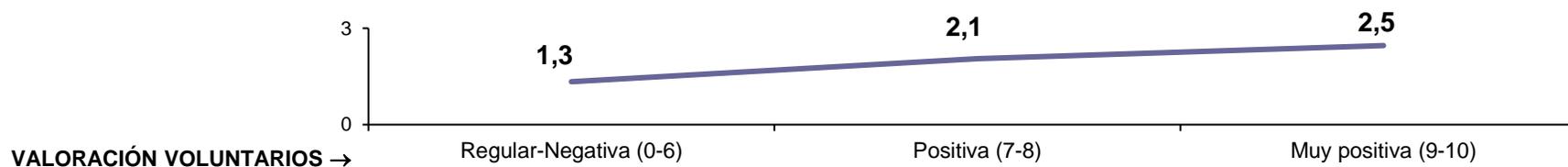
A.7. SÍNTESIS DE LOS PRINCIPALES RESULTADOS ALCANZADOS EN ESTE UNIVERSO

NIVEL DE NOTORIEDAD Y CONOCIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS POR LOS VOLUNTARIOS

| | MEDIA ACTIVIDADES CITADAS | PRINCIPALES ACTIVIDADES CITADAS |
|---------------------------|--|---|
| CITA ESPONTÁNEA | <ul style="list-style-type: none"> ■ TOTAL 2'4 ■ U. PACIENTES 2'4 ■ U. FAMILIARES 2'4 | <ul style="list-style-type: none"> ■ Visitar a los pacientes y ofrecerles apoyo emocional. ■ Carrito de desayuno. |
| CONOCIMIENTO TOTAL | <ul style="list-style-type: none"> ■ TOTAL 4'5 ■ U. PACIENTES 4'6 ■ U. FAMILIARES 4'2 | |

- **A mejor valoración de los voluntarios mayor porcentaje en cita espontánea de las tareas que se realizan.**

MEDIA DE TAREAS CITADAS QUE HACEN LOS VOLUNTARIOS (CITA ESPONTÁNEA) ATENDIENDO A LA VALORACIÓN QUE SE HACE DE SU LABOR



NIVEL DE NOTORIEDAD Y CONOCIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS POR LOS VOLUNTARIOS

- En general en los hospitales pequeños se ha tendido a citar un menor número de actividades. En los grandes se han referido más a las tareas de gestión dentro de los hospitales.
- La referencia a los talleres educativos es mayor entre los pacientes que entre los familiares.

LA UTILIZACIÓN DE ESOS SERVICIOS

MEDIA DE SERVICIOS DE LOS VOLUNTARIOS UTILIZADOS

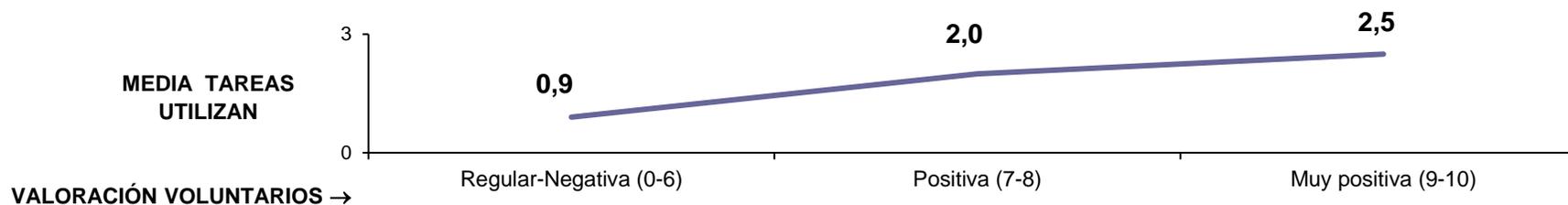
| | |
|-----------------|-----|
| ■ TOTAL | 2'4 |
| ■ U. PACIENTES | 2'5 |
| ■ U. FAMILIARES | 2'2 |

SERVICIOS MÁS UTILIZADOS

- **Visitar a los pacientes ingresados para saludarles y ofrecerles apoyo emocional.**
- **Carrito de desayuno.**
- **Informar servicios de la AECC.**

- **A mayor utilización de los servicios de los voluntarios, mejor valoración se hace de los mismos.**

MEDIA DE TAREAS UTILIZADAS ATENDIENDO A LA VALORACIÓN QUE SE HACE DE LA LABOR DE LOS VOLUNTARIOS



LA UTILIZACIÓN DE ESOS SERVICIOS

- También podemos decir que **a mayor tamaño del hospital relativa mayor utilización de los servicios de los voluntarios. En los grandes hospitales cobran especialmente importancia las tareas de ORIENTACIÓN (en los desplazamientos, en la realización de trámites, ...).**

IMPORTANCIA ATRIBUIDA A LAS DIFERENTES TAREAS REALIZADAS

TAREA MÁS IMPORTANTES

- VISITAR A LOS PACIENTES PARA OFRECER APOYO EMOCIONAL.

ESPECIALMENTE PARA ...



LOS PROPIOS PACIENTES

SEGUNDA MÁS IMPORTANTES

- SUPLIR TEMPORALMENTE A LOS FAMILIARES EN EL ACOMPAÑAMIENTO DEL ENFERMO.

ESPECIALMENTE PARA ...



LOS FAMILIARES

OTRAS ÁREAS IMPORTANTES

- De ORIENTACIÓN.
 - En desplazamientos por hospital.
 - En los trámites.
- De INFORMACIÓN (Actividades AECC).

→ Más importante en los grandes hospitales

ÁREA DE ACTUACIÓN
PRIORITARIA

- **DAR A CONOCER QUE LOS VOLUNTARIOS PUEDEN SUPLIR TEMPORALMENTE A LOS FAMILIARES DEL ENFERMO PARA PROPORCIONARLES DESCANSO.**

En tanto:

- **Actividad considerada IMPORTANTE.**
- **Y relativamente POCO CONOCIDA.**



Todo ello DESDE LA PRUDENCIA y valorando el riesgo que puede suponer difundir este tipo de mensajes. En ese sentido habría que definir con claridad cuando y por cuanto tiempo se aplicaría esa “suplencia”

ÁREA DE ACTUACIÓN
SECUNDARIA

- **Dar a conocer que los voluntarios realizan gestiones y trámites hospitalarios para los pacientes.**



En tanto es un área que se percibe como relativamente importante y es poco conocida

LA VALORACIÓN GENERAL DE LA LABOR DESARROLLADA POR LOS VOLUNTARIOS

- Hay una valoración unánimemente positiva de la labor de los voluntarios, desde la que se comprende la gran disposición existente a recomendar el contacto con dichos voluntarios.

| VALORACIÓN | | | | | |
|----------------------|------------------------|----------------------------|------------------|-------------------|----------------------------|
| | MUY POSITIVA (9-10) | BASTANTE POSITIVA (7-8) | REGULAR (5-6) | NEGATIVA (0-4) | PUNTUACIÓN MEDIA (0-10) |
| TOTAL | 81% | 17% | 1% | --- | 9,3 |
| U. PACIENTES | 82% | 17% | 1% | --- | 9,3 |
| U. FAMILIARES | 80% | 17% | 2% | 1% | 9,2 |

| RECOMENDACIÓN | | | | | |
|----------------------|----------------------|------------------------|---------------|--------------------------|----------------------------|
| | TOTALMENTE (9-10) | PROBABLEMENTE (7-8) | DUDA (5-6) | NO RECOMENDARÍA (0-4) | PUNTUACIÓN MEDIA (0-10) |
| TOTAL | 83% | 13% | 2% | 1% | 9,4 |
| U. PACIENTES | 84% | 13% | 2% | --- | 9,4 |
| U. FAMILIARES | 83% | 13% | 2% | 1% | 9,3 |

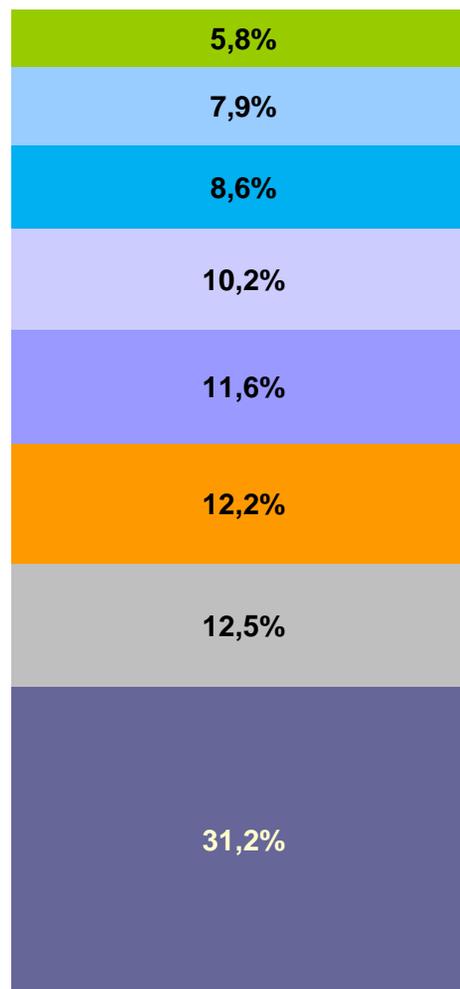
VALORACIÓN DEL SERVICIO DE LOS VOLUNTARIOS

- **Valoración claramente POSITIVA de TODAS Y CADA UNA de las tareas desarrolladas por los voluntarios (en todas ellas se ha alcanzado al menos una puntuación de 8 en escala 0 a 10).**
- **El aspecto mejor valorado es también el que se ha considerado más importante, la visita a los pacientes para ofrecerles apoyo emocional.**
- **Dentro de un tono positivo general las valoraciones inferiores se han dado en “entretenimiento” y “desarrollar talleres educativos”.**
- **Las tareas percibidas como “más importantes” son también las mejor valoradas (y a la inversa).**
- **Atendiendo a:**
 - **Importancia.**
 - **Inferior valoración.**
 - **Contribución a la valoración general.**

Hemos construido un “Índice de prioridades de actuación”.

ÍNDICE DE PRIORIDAD DE ACTUACIÓN

- Ofrecer a los pacientes y familiares (café, zumos, periódicos, etc) a través del carrito de desayuno en los hospitales de día, salas de espera, radioterapia, etc
- Desarrollar talleres educativos para los pacientes y familiares (pautas de alimentación, cuidados estéticos, etc....)
- Realizar gestiones y trámites hospitalarios para los pacientes (citaciones, etc...)
- Informar sobre los servicios que le AECC ofrece a los pacientes y familiares
- Acompañar a enfermos y familiares en sus desplazamientos dentro del hospital
- Suplir temporalmente a los familiares en el acompañamiento del enfermo para proporcionarles descanso
- Entretener a los pacientes y familiares durante su estancia en el hospital con actividades lúdicas, manualidades
- Visitar a pacientes ingresados para saludar, acompañar y ofrecerles apoyo emocional



LAS PRIORIDADES DE ACTUACIÓN

| | | POR... | AUNQUE... | OBJETIVO |
|----------------------------------|--|---|---|---|
| PRINCIPAL PRIORIDAD | Visitar a pacientes para ofrecerles apoyo emocional (31'2%) | - Muy importante - Correlaciona más que ningún otro con la satisfacción general | Muy bien valorado | Mantener |
| PRIORIDADES SECUNDARIAS | Entretener pacientes y familiares con actividades lúdicas (12'5%) | - Menor valoración - Importante correlación con satisfacción general | Percibido como poco importante | Difundir |
| | Suplir temporalmente a los familiares en el acompañamiento del enfermo (12'2%) | - Percibido como importante (2º más importante) | Bien valorado | Difundir desde la prudencia |
| | Acompañar en los desplazamientos dentro del hospital (11'6%) | - Percibido como importante (3º) | | Más prioritario en grandes hospitales |
| | Informar servicios AECC (10'2%) | - Nivel medio en importancia y correlación con satisfacción general | | Difundir |
| RELATIVAMENTE MENOS PRIORITARIOS | Realizar gestiones y trámites en hospitales (8'6%) | - Poca correlación con satisfacción general | | Más prioritario en grandes hospitales |
| | Desarrollar talleres educativos (7'9%) | - Percibido como poco importante | Segundo aspecto que alcanza valoraciones inferiores | Apreciado especialmente por los pacientes |
| | Carrito de desayuno (5'8%) | - Percibido como poco importante - No alcanza porcentajes relevantes en "no satisfechos" | Tercera tarea en correlación general con satisfacción | Mantener |

LA LABOR DESEMPEÑADA POR LOS VOLUNTARIOS

- **Valoración MUY POSITIVA y relativamente uniforme de las tareas desempeñadas por los voluntarios. Destacan especialmente su amabilidad.**
- Siendo positiva dicha valoración es inferior en cuanto a los horarios y al cumplimiento de las tareas en un tiempo determinado.
- Desde esa perspectiva se entiende:
 - **Que un 87% no cite ningún aspecto a mejorar.**
 - **Que en todo caso se refieran como áreas de mejora no tanto a hacer cosas distintas como a hacer más cosas de lo que ya hacen.**

B. – LOS PROFESIONALES

B.1. Ficha técnica

B.2. Nivel de notoriedad y conocimiento de las actividades realizadas por los voluntarios

B.3. La percepción de las aportaciones de los voluntarios

B.4. Importancia atribuida a las diferentes tareas realizadas

B.5. Nuevos servicios a ofertar

B.6. Valoración de la aportación recibida por los voluntarios

B.7. Síntesis de los principales resultados alcanzados en este universo

B.1. FICHA TÉCNICA

ANÁLISIS CUANTITATIVO  **ENTREVISTA PRESENCIAL****Técnica de estudio**

- Entrevista Presencial (Test Center) a través de cuestionario semi-estructurado.

Target

□ **Profesionales sanitarios (oncólogos y enfermería hospitalaria).**

- El criterio de selección de los participantes ha sido, a partir del cumplimiento de las condiciones del target, el azar, realizándose determinadas preguntas filtro para concretar el cumplimiento de los requisitos del target.

Tamaño muestral

- Se han realizado 86 entrevistas a Profesionales sanitarios que han tenido algún tipo de contacto con los voluntarios de AECC.

ANÁLISIS CUANTITATIVO  **ENTREVISTA PRESENCIAL**
Distribución de la muestra

- Planteamos la realización de 850 Entrevistas Presenciales distribuidas como se detalla a continuación:

| | PROFESIONALES | |
|---------------------|---------------|-----------------|
| | Entrevistas | Error muestral* |
| HOSPITALES GRANDES | n=34 | --- |
| HOSPITALES MEDIANOS | n=35 | --- |
| HOSPITALES PEQUEÑOS | n=17 | --- |
| TOTAL | n=86 | e=±10'8% |

Fecha del trabajo de campo

- Último trimestre del año 2015 (de Septiembre a Diciembre del 2015).

* Para un intervalo de confianza del 95,5%, 2σ .

B.2. NIVEL DE NOTORIDAD Y CONOCIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS POR LOS PROFESIONALES

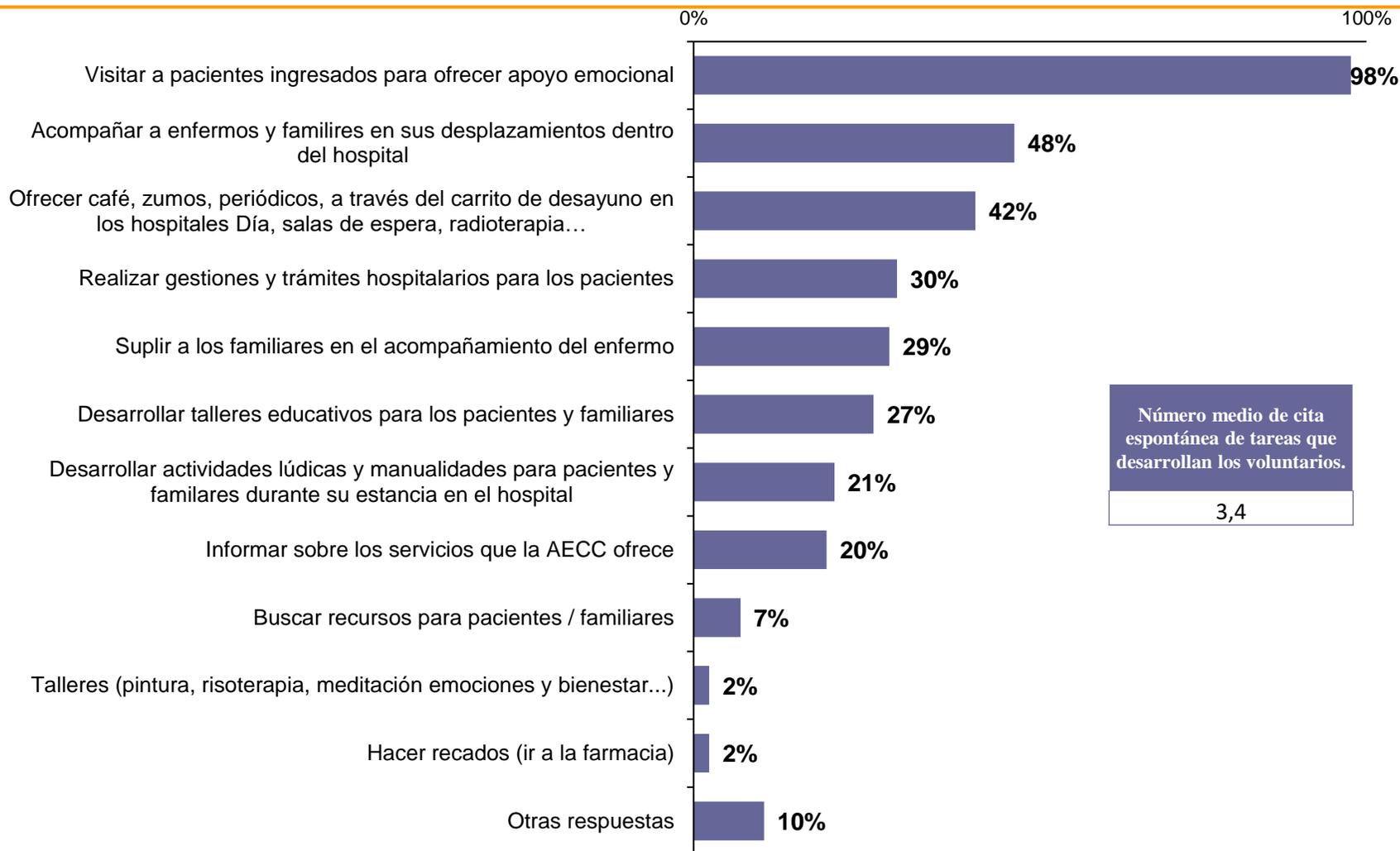
- Cuando hemos preguntado a los profesionales por las tareas que desarrollan los voluntarios tenemos que de modo espontáneo nos han sabido indicar como media 3'4 cosas que hacen.
- Claramente **la principal asociación que se establece con la labor que desarrollan los voluntarios de la AECC es la de visitar a los pacientes ingresados para ofrecer apoyo emocional (98%)**. Otras tareas que también han alcanzado un importante porcentaje de menciones espontáneas son:
 - Acompañar a enfermos y familiares en sus desplazamientos dentro del hospital (48%).
 - Ofrecer zumos, café, periódicos a través del carrito de desayuno (42%).
- Hay que tener en cuenta que **se establece una clara conexión entre lo que es la percepción del número de actividades que realizan los voluntarios y la valoración que hacen de su labor. A MEJOR VALORACIÓN DE LA LABOR DE LOS VOLUNTARIOS MAYOR PERCEPCIÓN DEL NÚMERO DE TAREAS QUE REALIZAN. Es decir la valoración se vincula con claridad a que “hacen cosas”**.
- En los hospitales más grandes entre esas tareas que realizan los voluntarios han tendido a destacar:
 - Acompañamiento a enfermos y familiares en los desplazamientos por el hospital.
 - Realizar gestiones y trámites hospitalarios para pacientes.
- En ello se deja ver que en esos hospitales de mayor tamaño se puede entender que al ser más grandes son también más complejos los desplazamientos y los trámites administrativos. Por ello son más perceptibles en esas tareas los voluntarios.

- En los hospitales de menor tamaño se han tendido a citar en relativa mayor medida como tareas que hacen los voluntarios:
 - Informar sobre los servicios de la AECC.
 - Desarrollar talleres educativos para pacientes.

- Dos actividades que han tendido a destacar especialmente aquellos que han valorado muy positivamente la labor de los voluntarios son:
 - Desarrollar actividades lúdicas y manualidades para pacientes y familiares.
 - Informar sobre los servicios de la AECC.

¿PODRÍA DECIRME POR FAVOR QUÉ TAREAS DESARROLLAN LOS/AS VOLUNTARIOS/AS DE LA AECC? (P.1). CITA ESPONTÁNEA CON POSIBILIDAD DE RESPUESTA MÚLTIPLE

Base: Total profesionales entrevistados



Número medio de cita espontánea de tareas que desarrollan los voluntarios.
3,4

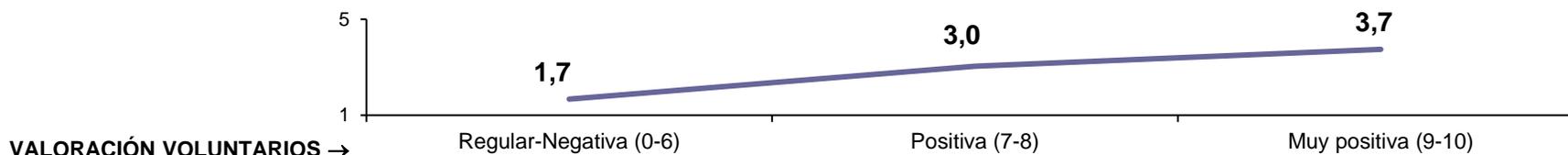
¿PODRÍA DECIRME POR FAVOR QUÉ TAREAS DESARROLLAN LOS/AS VOLUNTARIOS/AS DE LA AECC? (P.1)

Base: Total profesionales entrevistados

| | | | | | | | | | | | | |
|---|---|--|--|---|---|--|---|--|---|----------------------------------|------------------|--|
| Visitar a pacientes ingresados para ofrecer apoyo emocional | Desarrollar actividades lúdicas y manualidades para pacientes y familiares durante su estancia en el hospital | Acompañar a enfermos y familiares en sus desplazamientos dentro del hospital | Realizar gestiones y trámites hospitalarios para los pacientes | Informar sobre los servicios que la AECC ofrece | Desarrollar talleres educativos para los pacientes y familiares | Suplir a los familiares en el acompañamiento del enfermo | Ofrecer café, zumos, periódicos, a través del carrito de desayuno en los hospitales Día, salas de espera, radioterapia... | Talleres (pintura, risoterapia, meditación emociones y bienestar...) | Buscar recursos para pacientes y familiares | Hacer recados (ir a la farmacia) | Otras respuestas | Número medio de cita espontánea de tareas que desarrollan los voluntarios. |
|---|---|--|--|---|---|--|---|--|---|----------------------------------|------------------|--|

| TOTAL ENTREVISTADOS | | 98% | 21% | 48% | 30% | 20% | 27% | 29% | 42% | 2% | 7% | 2% | 10% | 3,4 |
|------------------------|------------------------|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|----|-----|----|-----|-----|
| TIPOLOGÍA HOSPITAL | Hospital grande | 94% | 15% | 68% | 56% | 15% | 29% | 29% | 53% | | 12% | 6% | 21% | 4,0 |
| | Hospital mediano | 100% | 17% | 34% | 11% | 17% | 17% | 29% | 29% | 6% | 6% | | 6% | 2,7 |
| | Hospital pequeño | 100% | 41% | 35% | 18% | 35% | 41% | 29% | 47% | | | | | 3,5 |
| VALORACIÓN VOLUNTARIOS | Regular-Negativa (0-6) | 100% | | 17% | | | | 17% | 33% | | | | | 1,7 |
| | Positiva (7-8) | 97% | 10% | 59% | 28% | 7% | 28% | 24% | 41% | | | 3% | 7% | 3,0 |
| | Muy positiva (9-10) | 98% | 29% | 45% | 35% | 29% | 29% | 33% | 43% | 4% | 12% | 2% | 14% | 3,7 |

MEDIA DE TAREAS CITADAS QUE HACEN LOS VOLUNTARIOS (CITA ESPONTÁNEA) ATENDIENDO A LA VALORACIÓN QUE SE HACE DE SU LABOR



- Cuando la pregunta ya la hemos hecho de forma sugerida tenemos que sobre un total de 8 tareas que se proponen en la pregunta, se alcanza una media de 6'2 tareas que se conocen que hacen los voluntarios.
- Las tres que en mayor medida se conoce que hacen los voluntarios son:
 - Visitar a los pacientes ingresados.
 - Acompañar a enfermos y familiares en los desplazamientos del hospital.
 - Suplir a los familiares en el acompañamiento del enfermo.
- Hemos comparado los porcentajes alcanzados en cita espontánea por esas tareas con los que se han dado en conocimiento en cita sugerida.
- El objetivo ha sido hallar el **índice de vivacidad**. Este es un indicador que mide el porcentaje de personas que conociendo que el voluntario hace esa actividad se ha referido a la misma de forma espontánea. Todo ello de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$\frac{\% \text{ CITA ESPONTÁNEA } \times 100}{\% \text{ TOTAL CONOCIMIENTO (SUGERIDO)}}$$

- **Este índice nos ayuda a conocer:**
 - **En qué medida una determinada tarea realizada por los voluntarios está “viva” en el recuerdo de los profesionales (y por ello surge de modo espontáneo como cita).**
 - **O más bien hay que rescatarla desde el recuerdo (más bien se acuerdan de esa tarea sólo cuando se lo recordamos, se lo sugerimos).**
- Así tenemos que:

ACTIVIDADES CON
MENOR ÍNDICE DE
VIVACIDAD

- **Informar sobre los servicios de la AECC (25'8%).**
- **Suplir a los familiares en el acompañamiento del enfermo (33'3%).**
- **Desarrollar actividades lúdicas y manualidades para pacientes (36%).**

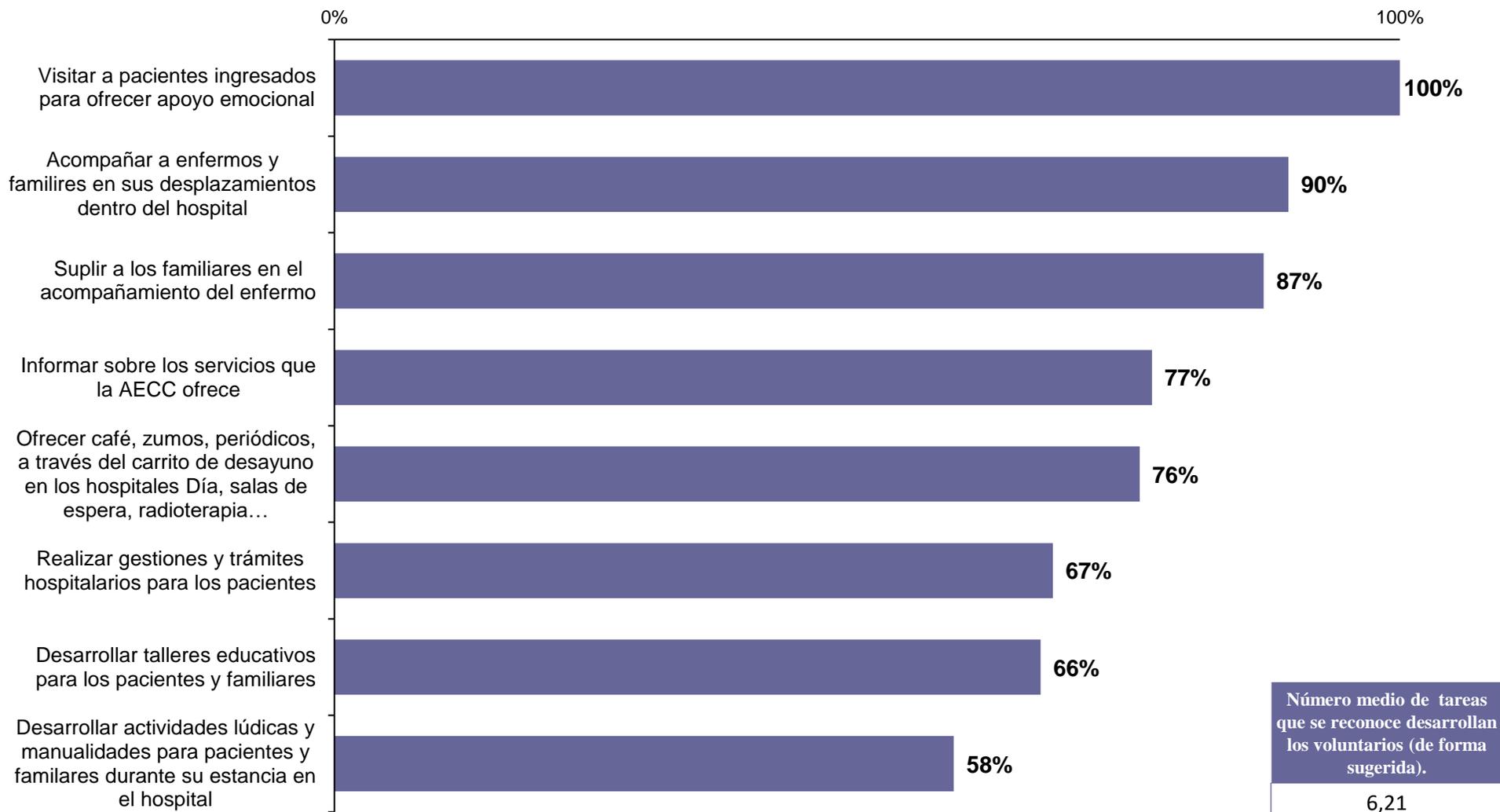


Son cosas que se conoce que hacen los voluntarios pero que surgen en menor medida de forma espontánea (se tienen menos presentes).

B.2. Nivel de notoriedad y conocimiento de las actividades realizadas por los profesionales

CONOCIMIENTO ACTIVIDADES QUE REALIZAN LOS VOLUNTARIOS DE LA AECC* (P.2)

Base: Total profesionales entrevistados



* Se sugieren a las personas entrevistadas estas actividades concretas

¿PODRÍA DECIRME POR FAVOR QUÉ TAREAS DESARROLLAN LOS/AS VOLUNTARIOS/AS DE LA AECC? (P.1)

Base: Total profesionales entrevistados

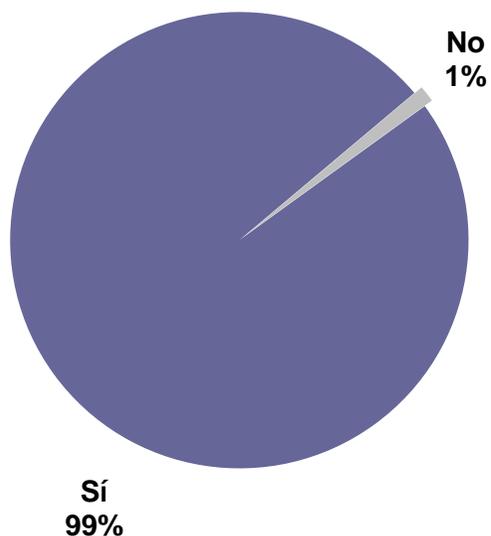
| | Visitar a pacientes ingresados para ofrecer apoyo emocional | Desarrollar actividades lúdicas y manualidades para pacientes y familiares durante su estancia en el hospital | Acompañar a enfermos y familiares en sus desplazamientos dentro del hospital | Realizar gestiones y trámites hospitalarios para los pacientes | Informar sobre los servicios que la AECC ofrece | Desarrollar talleres educativos para los pacientes y familiares | Suplir a los familiares en el acompañamiento del enfermo | Ofrecer café, zumos, periódicos, a través del carrito de desayuno en los hospitales Día, salas de espera, radioterapia... |
|-----------------------|---|---|--|--|---|---|--|---|
| CITA ESPONTÁNEA | 98% | 21% | 48% | 30% | 20% | 27% | 29% | 42% |
| CONOCIMIENTO SUGERIDO | 100% | 58% | 90% | 67% | 77% | 66% | 87% | 76% |
| INDICE DE VIVACIDAD | 97,7 | 36,0 | 53,2 | 44,8 | 25,8 | 40,4 | 33,3 | 55,4 |

B.3. LA PERCEPCIÓN DE LAS APORTACIONES DE LOS VOLUNTARIOS

- **Hay un acuerdo generalizado en considerar que los voluntarios de la AECC aportan cosas positivas de cara a la realización de su trabajo** (así lo cree un 99% de los profesionales entrevistados).
- **Claramente se considera que su mejor aportación es mejorar el estado emocional de los enfermos y sus familiares.**
- Especialmente en los grandes hospitales se ha destacado su ayuda de cara a facilitar el mejor conocimiento de las condiciones de funcionamiento del hospital y agilizar los trámites administrativos. Esto ha sido algo que también han agradecido en relativa mayor medida los médicos (respecto a otros profesionales).
- La contribución a una mejor relación entre los profesionales y los enfermos se ha destacado en los hospitales medianos, mientras en los de menor tamaño la referencia ha sido la de mejorar el ambiente en general.

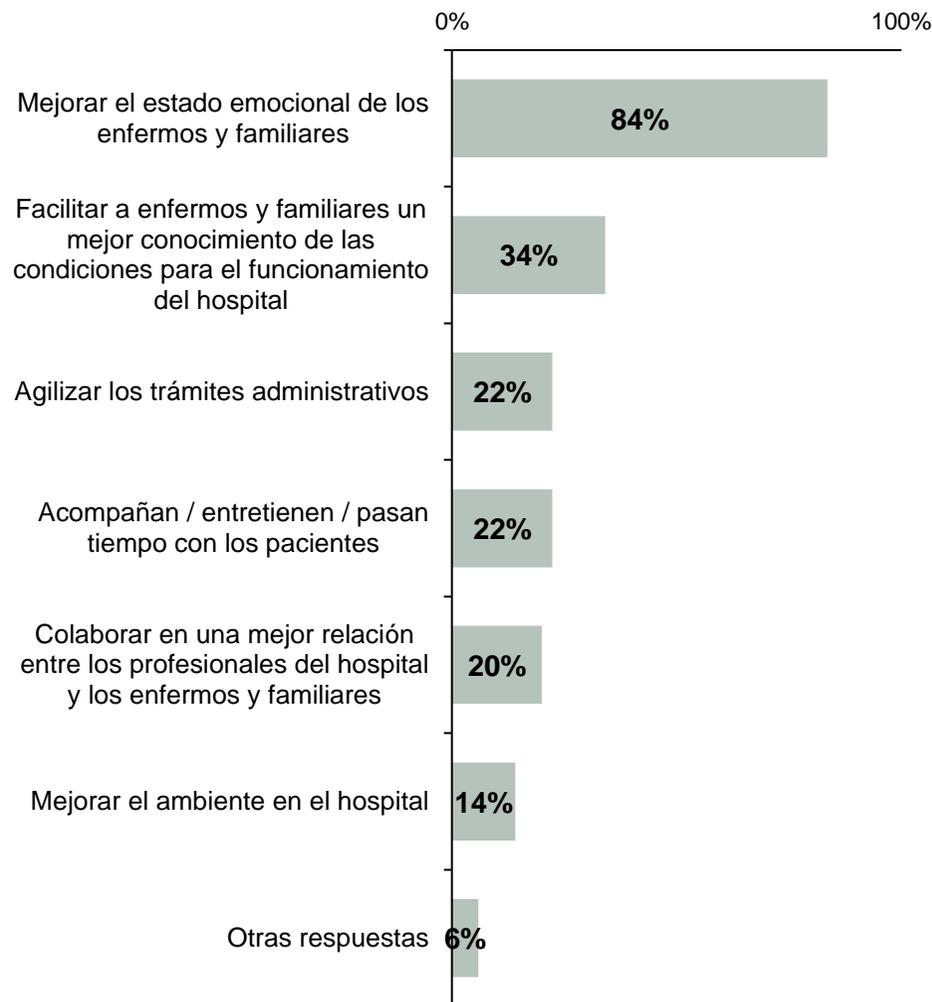
EN EL DESARROLLO DE SU TRABAJO ¿DIRÍA QUE LA PRESENCIA DE VOLUNTARIOS DE LA AECC APORTA COSAS POSITIVAS? (P.3A)

Base: Total profesionales entrevistados



¿CUÁL DIRÍA QUE SON LAS PRINCIPALES APORTACIONES POSITIVAS DE ESOS VOLUNTARIOS EN EL DÍA A DÍA DE SU TRABAJO? (P.3B)

Base: 85 profesionales que afirman que la presencia de voluntarios aporta cosas positivas en el desarrollo de su trabajo.



¿CUÁL DIRÍA QUE SON LAS PRINCIPALES APORTACIONES POSITIVAS DE ESOS VOLUNTARIOS EN EL DÍA A DÍA DE SU TRABAJO? (P.3B)

Base: 85 profesionales que afirman que la presencia de voluntarios aporta cosas positivas en el desarrollo de su trabajo.

| Mejorar el estado emocional de los enfermos y familiares | Colaborar en una mejor relación entre los profesionales del hospital y los enfermos y familiares | Facilitar a enfermos y familiares un mejor conocimiento de las condiciones para el funcionamiento del hospital | Agilizar los trámites administrativos | Mejorar el ambiente en el hospital | Acompañan / entretienen / pasan tiempo con los pacientes | Otras respuestas |
|--|--|--|---------------------------------------|------------------------------------|--|------------------|
|--|--|--|---------------------------------------|------------------------------------|--|------------------|

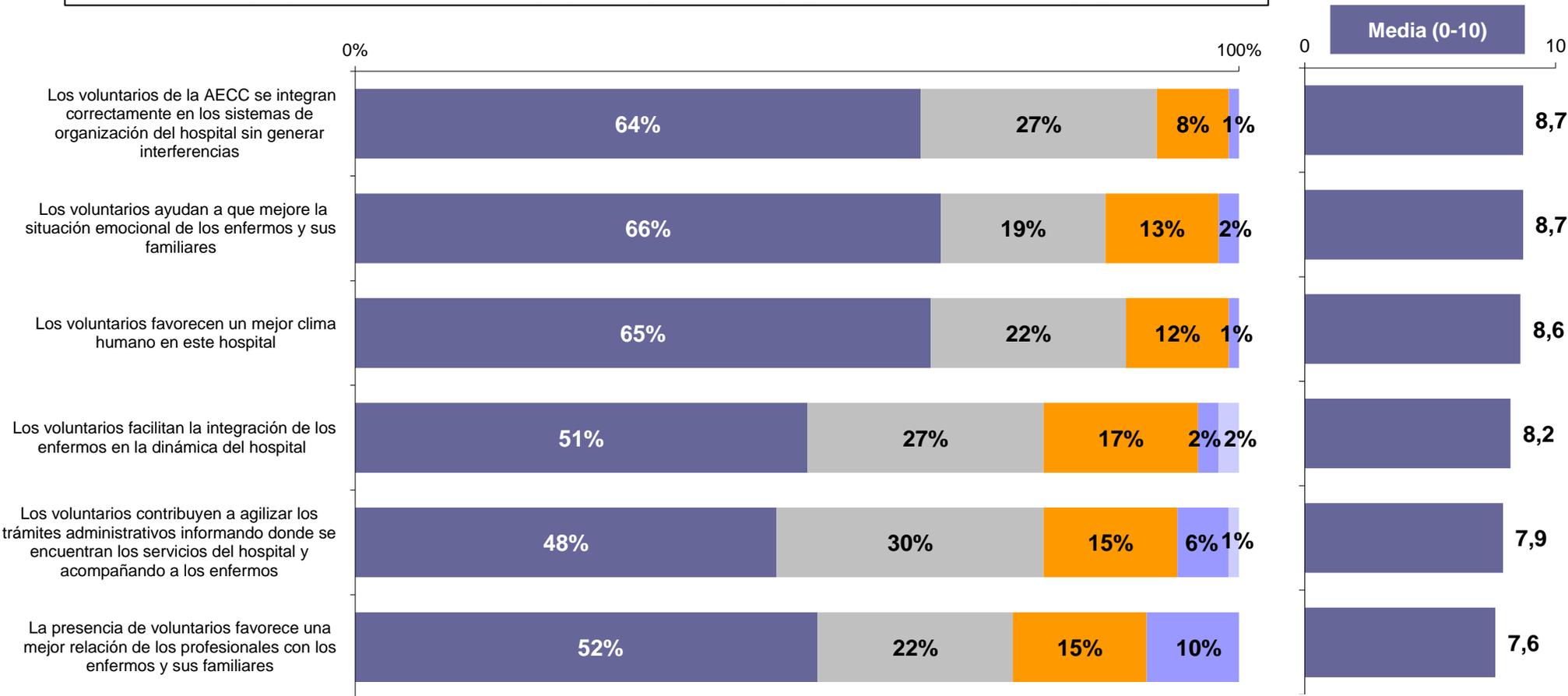
| TOTAL ENTREVISTADOS | | 84% | 20% | 34% | 22% | 14% | 22% | 6% |
|------------------------|------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| TIPOLOGÍA HOSPITAL | Hospital grande | 76% | 15% | 41% | 35% | 12% | 26% | 12% |
| | Hospital mediano | 85% | 29% | 38% | 9% | 12% | 24% | 3% |
| | Hospital pequeño | 94% | 12% | 12% | 24% | 24% | 12% | |
| VALORACIÓN VOLUNTARIOS | Regular-Negativa (0-6) | 80% | 40% | 40% | | | | |
| | Positiva (7-8) | 69% | 24% | 24% | 21% | 7% | 24% | 7% |
| | Muy positiva (9-10) | 92% | 16% | 39% | 25% | 20% | 24% | 6% |

- Cuando hemos solicitado que nos valoren diferentes tareas realizadas por los voluntarios, en general hay acuerdo en que en todas ellas se da una aportación positiva de los voluntarios . Esto ha sido especialmente así respecto a:
 - Integración en los sistemas de organización del hospital.
 - Favorecer un mejor clima humano.
 - Ayudar a que mejore la situación emocional de los enfermos y sus familiares.
- Siendo una valoración positiva en todos los casos, se ha alcanzado un nivel relativamente mejor tanto en los grandes hospitales como en los de menor tamaño (algo inferior en los de nivel medio).
- En los grandes hospitales se ha valorado especialmente el que “los voluntarios contribuyen a agilizar los trámites administrativos informando donde se encuentran los servicios y acompañando a los enfermos”. La mayor complejidad de esos hospitales hace que se valore especialmente esa labor.

B.3. La percepción de las aportaciones de los voluntarios

NIVEL DE ACUERDO CON LAS FRASES QUE SE INDICAN (P.4)

Base: Total profesionales entrevistados



NIVEL DE ACUERDO CON LAS FRASES QUE SE INDICAN (P.4)

- ATENDIENDO AL TAMAÑO DEL HOSPITAL -

Base: Total profesionales entrevistados

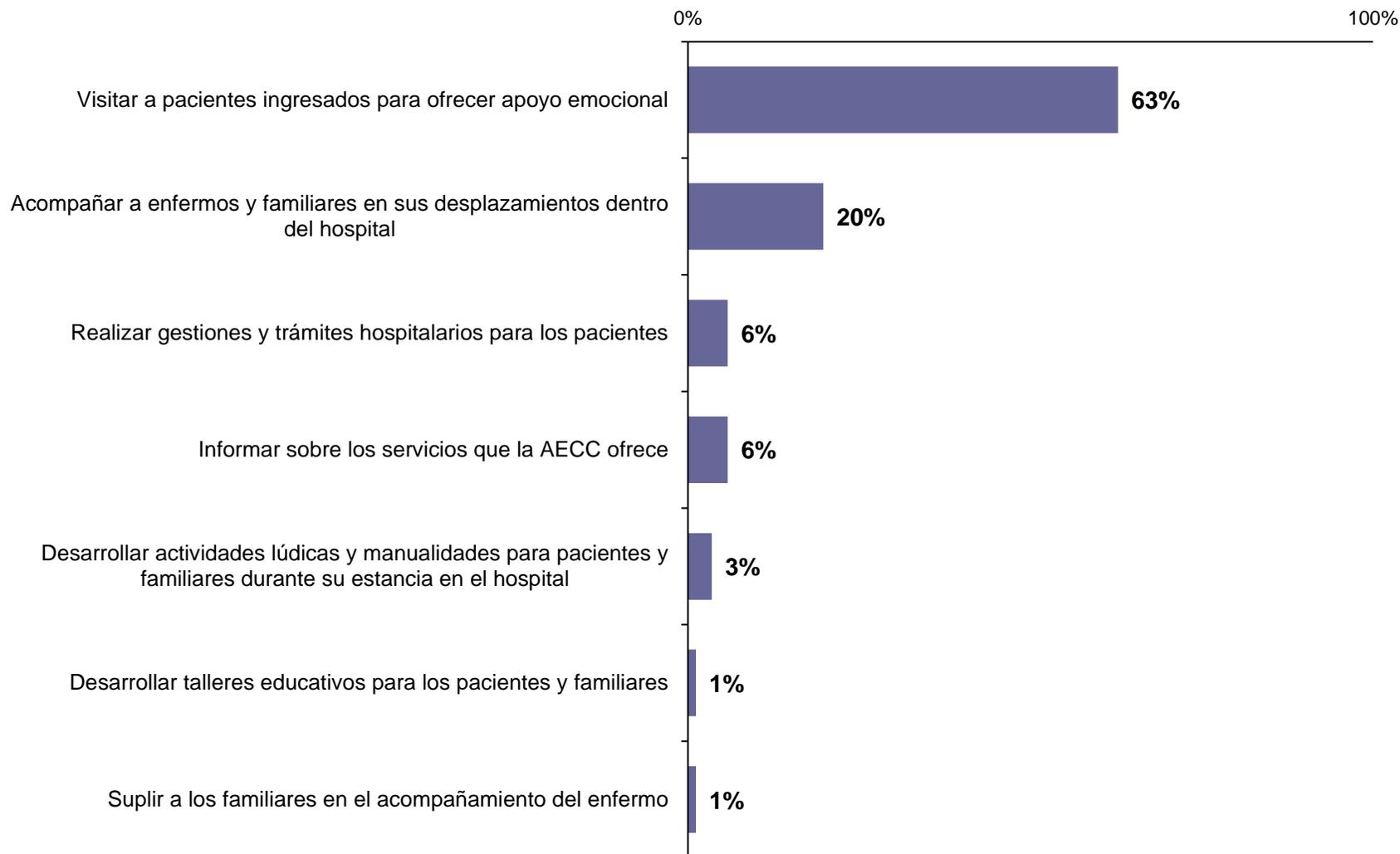
| | TIPOLOGIA HOSPITAL | | |
|---|--------------------|------------------|------------------|
| | Hospital grande | Hospital mediano | Hospital pequeño |
| La presencia de voluntarios favorece una mejor relación de los profesionales con los enfermos y sus familiares | 8,6 | 6,1 | 8,6 |
| Los voluntarios de la AECC se integran correctamente en los sistemas de organización del hospital sin generar interferencias | 9,2 | 7,9 | 9,2 |
| Los voluntarios facilitan la integración de los enfermos en la dinámica del hospital | 8,7 | 7,3 | 8,8 |
| Los voluntarios contribuyen a agilizar los trámites administrativos informando donde se encuentran los servicios del hospital y acompañando a | 8,8 | 7,0 | 7,9 |
| Los voluntarios favorecen un mejor clima humano en este hospital | 9,2 | 7,7 | 9,5 |
| Los voluntarios ayudan a que mejore la situación emocional de los enfermos y sus familiares | 9,2 | 7,8 | 9,4 |
| PROMEDIO | 8,9 | 7,3 | 8,9 |

B.4. IMPORTANCIA ATRIBUIDA A LAS DIFERENTES TAREAS REALIZADAS

- Entre las tareas que desarrollan los voluntarios claramente se ha considerado la más importante la de “visitar a los pacientes ingresados para ofrecer apoyo emocional” (63% lo cita como el más importante).
- El segundo aspecto que ha sido citado como relativamente más importante es el “acompañar a enfermos y familiares en los desplazamientos por el hospital”.
- Como tareas que han sido consideradas terceras en orden de importancia se han referido a:
 - Suplir a los familiares en el acompañamiento del enfermo.
 - Realizar gestiones y trámites hospitalarios para el paciente.

DE LAS TAREAS QUE DESARROLLAN LOS VOLUNTARIOS ¿CUÁL CONSIDERARÍA LA MÁS IMPORTANTE? (P.5A)

Base: Total profesionales entrevistados



DE LAS TAREAS QUE DESARROLLAN LOS VOLUNTARIOS ¿CUÁL CONSIDERARÍA ...? (P.5A)

Base: Total profesionales entrevistados

| | Visitar a pacientes ingresados para ofrecer apoyo emocional | Desarrollar actividades lúdicas y manualidades para pacientes y familiares durante su estancia en el hospital | Acompañar a enfermos y familiares en sus desplazamientos dentro del hospital | Realizar gestiones y trámites hospitalarios para los pacientes | Informar sobre los servicios que la AECC ofrece | Desarrollar talleres educativos para los pacientes y familiares | Suplir a los familiares en el acompañamiento del enfermo | Ofrecer café, zumos, periódicos, a través del carrito de desayuno en los hospitales de día, ... |
|--|---|---|--|--|---|---|--|---|
| La más importante | 63% | 3% | 20% | 6% | 6% | 1% | 1% | |
| La segunda más importante | 8% | 6% | 24% | 17% | 10% | 17% | 16% | |
| La tercera más importante | 10% | 7% | 10% | 14% | 10% | 9% | 27% | 12% |
| TOTAL HA CITADO COMO IMPORTANTE | 81% | 15% | 55% | 37% | 27% | 28% | 44% | 12% |

B.4. Importancia atribuida a las diferentes tareas realizadas

- Al objeto de establecer un ranking de importancia atribuida a esas tareas hemos ponderado los datos:
 - % cita en primer lugar en importancia X 3
 - % cita en segundo lugar en importancia X 2
 - % cita en tercer lugar en importancia X 1

Σ **TOTAL**

- Luego hemos dado esos datos en base 100.
- Así podríamos establecer este ranking:

RANKING DE IMPORTANCIA ATRIBUIDO A LAS TAREAS DESARROLLADAS POR LOS VOLUNTARIOS DE AECC

MÁS IMPORTANTE

- **Visitar a los pacientes para ofrecer apoyo emocional.**

**SEGUNDO ASPECTO
MÁS IMPORTANTE**

- **Acompañar a enfermos y familiares en sus desplazamientos por el hospital.**

**TERCER NIVEL EN
IMPORTANCIA**

- Realizar gestiones y trámites hospitalarios para los pacientes.
- Suplir a los familiares en el acompañamiento de los enfermos.

**CUARTO NIVEL EN
IMPORTANCIA**

- Informar servicios AECC ofrece.
- Desarrollar talleres educativos para pacientes y familiares.

MENOS IMPORTANTES

- Desarrollar actividades lúdicas y manualidades para pacientes.
- Ofrecer zumos, café, periódicos con carrito de desayuno.

IMPORTANCIA PONDERADA* ATRIBUIDA A LAS TAREAS QUE DESARROLLAN LOS VOLUNTARIOS (P.5A)

Base: Total profesionales entrevistados

| | Visitar a pacientes ingresados para ofrecer apoyo emocional | Acompañar a enfermos y familiares en sus desplazamientos dentro del hospital | Realizar gestiones y trámites hospitalarios para los pacientes | Suplir a los familiares en el acompañamiento del enfermo | Informar sobre los servicios que la AECC ofrece | Desarrollar talleres educativos para los pacientes y familiares | Desarrollar actividades lúdicas y manualidades para pacientes y familiares durante su estancia en el hospital | Ofrecer café, zumos, periódicos, a través del carrito de desayuno en los hospitales de día, ... | |
|--------------------|---|--|--|--|---|---|---|---|---------------|
| PONDERADA | 215,1% | 118,6% | 66,3% | 62,8% | 48,8% | 47,7% | 29,1% | 11,6% | 600,0% |
| EN BASE 100 | 35,9% | 19,8% | 11,0% | 10,5% | 8,1% | 7,9% | 4,8% | 1,9% | 100,0% |

* Se multiplica por 3 si esa tarea ha sido citada como la más importante, por 2 si ha sido citada en segundo lugar y por 1 si la cita ha sido en tercer lugar. El resultado se suma y luego se da en base 100

- Atendiendo al tamaño del hospital podemos decir:

| TAMAÑO DEL HOSPITAL | HAN TENDIDO A CITAR RELATIVAMENTE MÁS IMPORTANTE ESE ASPECTO |
|---------------------|--|
| GRANDE | <ul style="list-style-type: none">■ Acompañar a enfermos y familiares en sus desplazamientos.■ Realizar gestiones y trámites hospitalarios. |
| MEDIANO | <ul style="list-style-type: none">■ Desarrollar actividades lúdicas y manualidades o talleres educativos con pacientes y familiares.■ Suplir a familiares en el acompañamiento del enfermo. |
| PEQUEÑO | <ul style="list-style-type: none">■ Informar sobre servicios AECC.■ Ofrecer zumos, café, periódicos a través del carrito de desayuno. |

B.4. Importancia atribuida a las diferentes tareas realizadas

■ Así podríamos decir:

- En **hospitales grandes** cobran especialmente importancia las tareas asociadas a **ORIENTACIÓN.**
- En **hospitales medianos** relativamente más importantes las tareas de **DINAMIZACIÓN.**
- En **hospitales pequeños** más importante las tareas de **INFORMACIÓN** y de **INTENDENCIA*.**

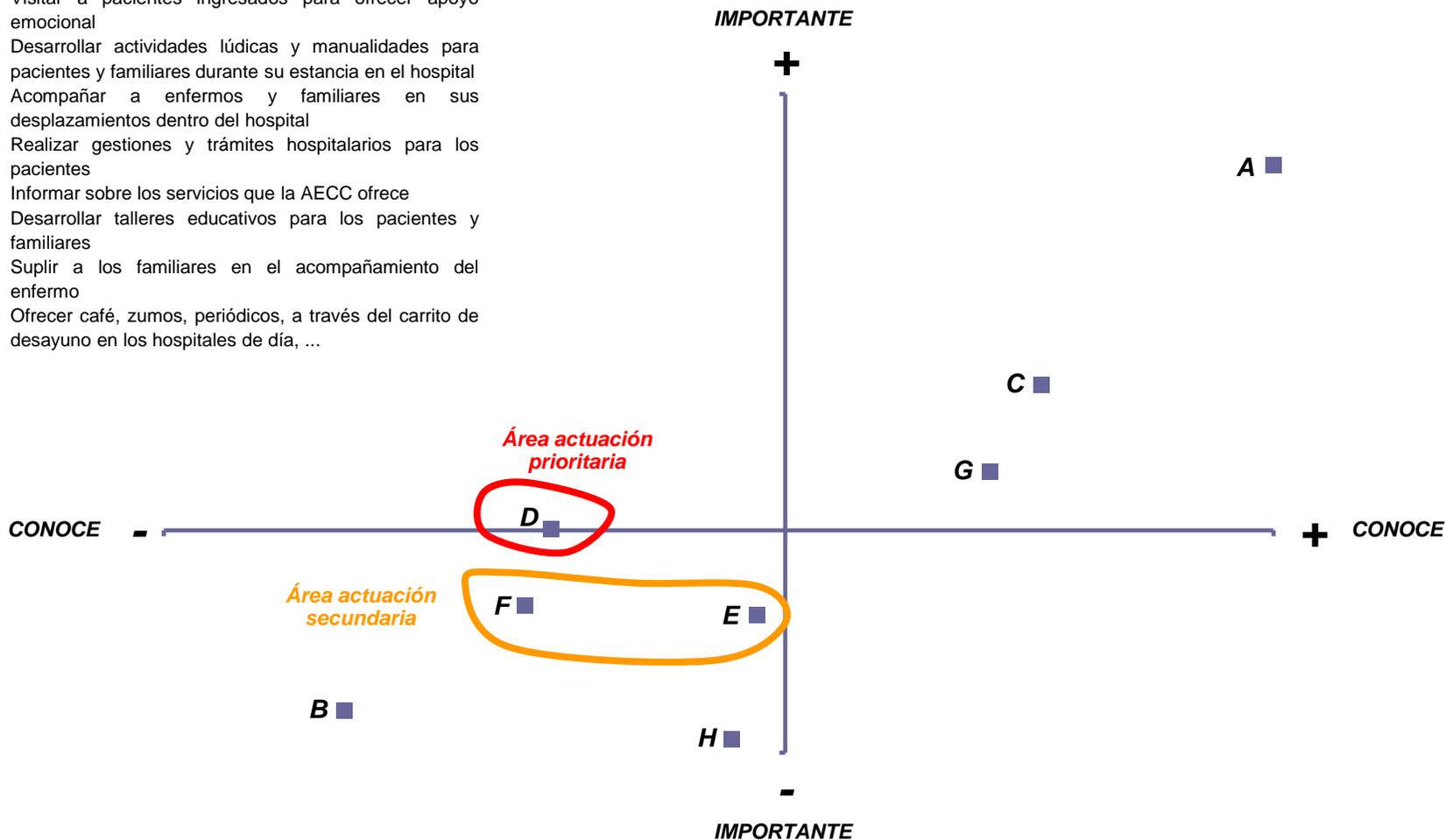
| HOSPITALES | TAREAS QUE COBRAN RELATIVAMENTE MÁS IMPORTANCIA EN ESE SEGMENTO |
|-------------------|---|
| GRANDES → | ORIENTACIÓN |
| MEDIANOS → | DINAMIZACIÓN |
| PEQUEÑOS → | INFORMACIÓN E INTENDENCIA (CARRITO DE DESAYUNOS) |

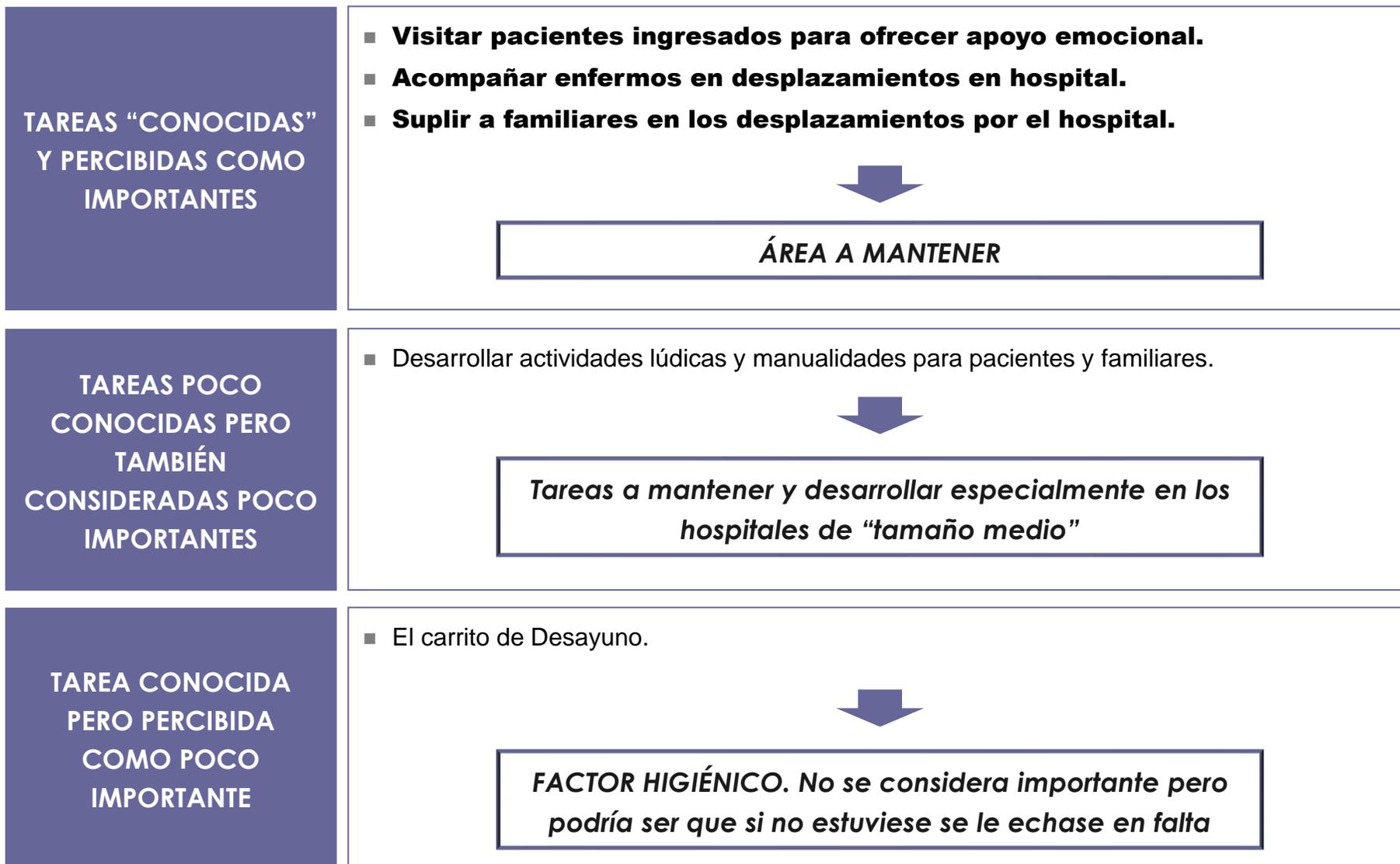
* Carrito de desayunos

- Hemos establecido un mapa de posicionamiento de esas tareas atendiendo a:
 - Conocimiento que se tiene de las mismas.
 - Porcentaje atribuye ese aspecto como importante.

MAPA DE POSICIONAMIENTO EN BASE AL PORCENTAJE QUE CONOCE ESOS ASPECTOS Y SE HA REFERIDO A ELLOS COMO IMPORTANTE

- A. Visitar a pacientes ingresados para ofrecer apoyo emocional
- B. Desarrollar actividades lúdicas y manualidades para pacientes y familiares durante su estancia en el hospital
- C. Acompañar a enfermos y familiares en sus desplazamientos dentro del hospital
- D. Realizar gestiones y trámites hospitalarios para los pacientes
- E. Informar sobre los servicios que la AECC ofrece
- F. Desarrollar talleres educativos para los pacientes y familiares
- G. Suplir a los familiares en el acompañamiento del enfermo
- H. Ofrecer café, zumos, periódicos, a través del carrito de desayuno en los hospitales de día, ...





ÁREA DE ACTUACIÓN
PRIORITARIA

- **Dar a conocer que lo voluntarios realizan gestiones y trámites hospitalarios para los pacientes.**



Aspecto:

- **Relativamente importante (en línea con la media).**
- **Poco conocido (por debajo de la puntuación media).**

ÁREA DE ACTUACIÓN
SECUNDARIA

- **Informar sobre los servicios de la AECC.**
- **Talleres educativos.**



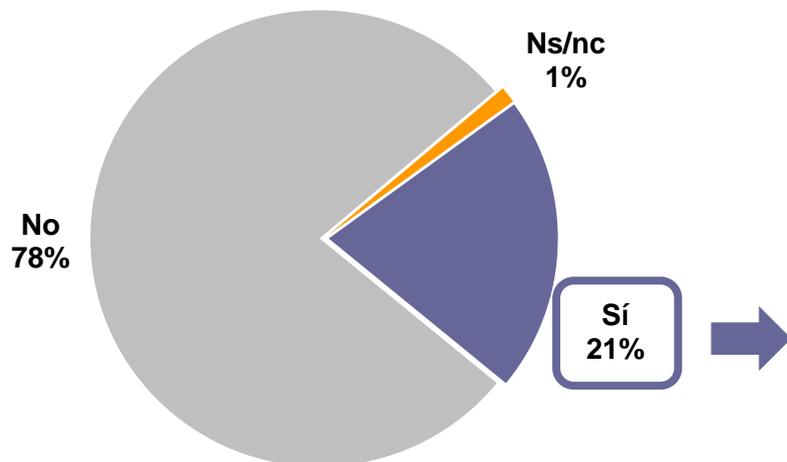
IMPULSAR su conocimiento

B.5. NUEVOS SERVICIOS A OFERTAR

- Un 21% de las personas entrevistadas nos dice que habría alguna cosa que les gustaría que realizaran los voluntarios y que hasta el momento no realizan.
- Sin embargo cuando les hemos pedido concreción diríamos que no se han referido tanto a nuevas tareas como a **ganar en intensidad en las que actualmente realizan** (más talleres, más acompañamiento, ...).

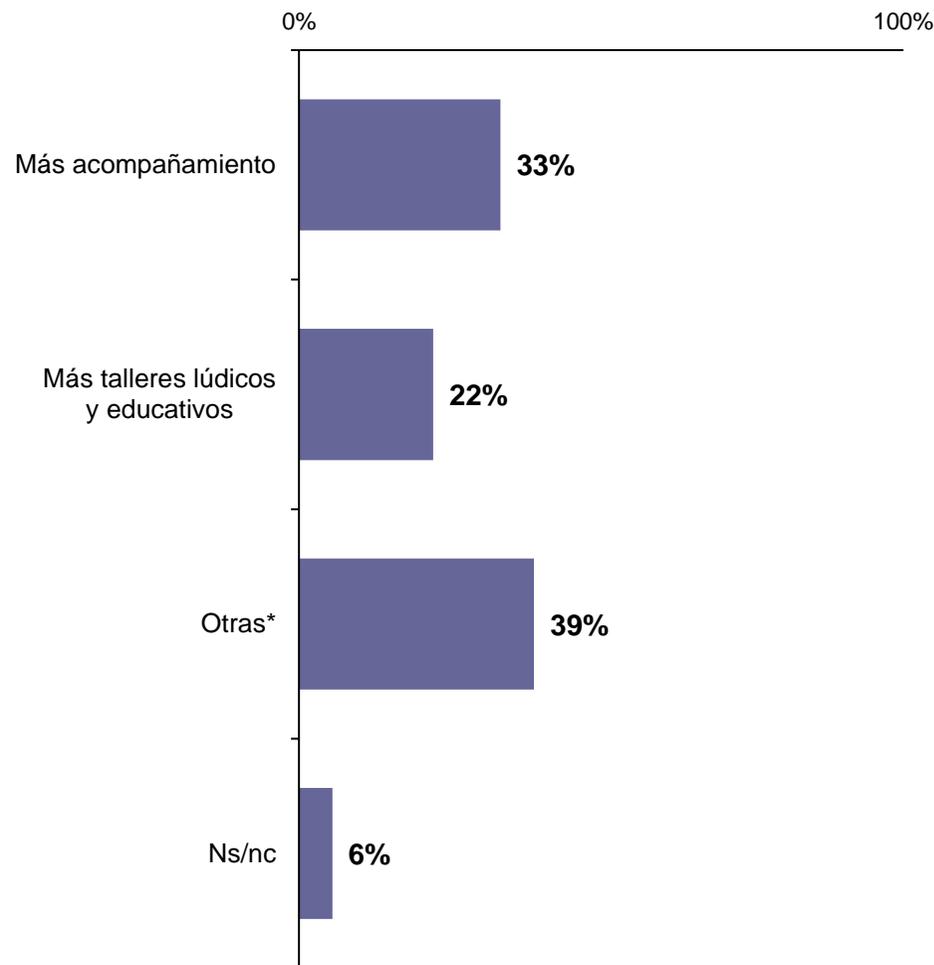
¿HABRÍA ALGUNA OTRA TAREA QUE LE GUSTARÍAN QUE DESARROLLASEN LOS VOLUNTARIOS DE LA AECC Y QUE ACTUALMENTE NO REALIZAN? (P.6A)

Base: Total profesionales entrevistados



¿QUÉ TAREAS LES GUSTARÍA QUE DESARROLLASEN LOS VOLUNTARIOS DE LA AECC? (P.6B)

Base: 18 profesionales que desharían que los voluntarios desarrollasen tareas que actualmente no realizan.



* Aquí se han referido a temas como ayuda domiciliaria, aumentar tareas y horarios, mayor información a los pacientes, terapias con otros enfermos...

B.6. VALORACIÓN DE LA APORTACIÓN RECIBIDA POR LOS VOLUNTARIOS

B.6.1. Valoración global

B.6.2. La labor desempeñada por los voluntarios

B.6.3. La relación voluntarios-profesionales

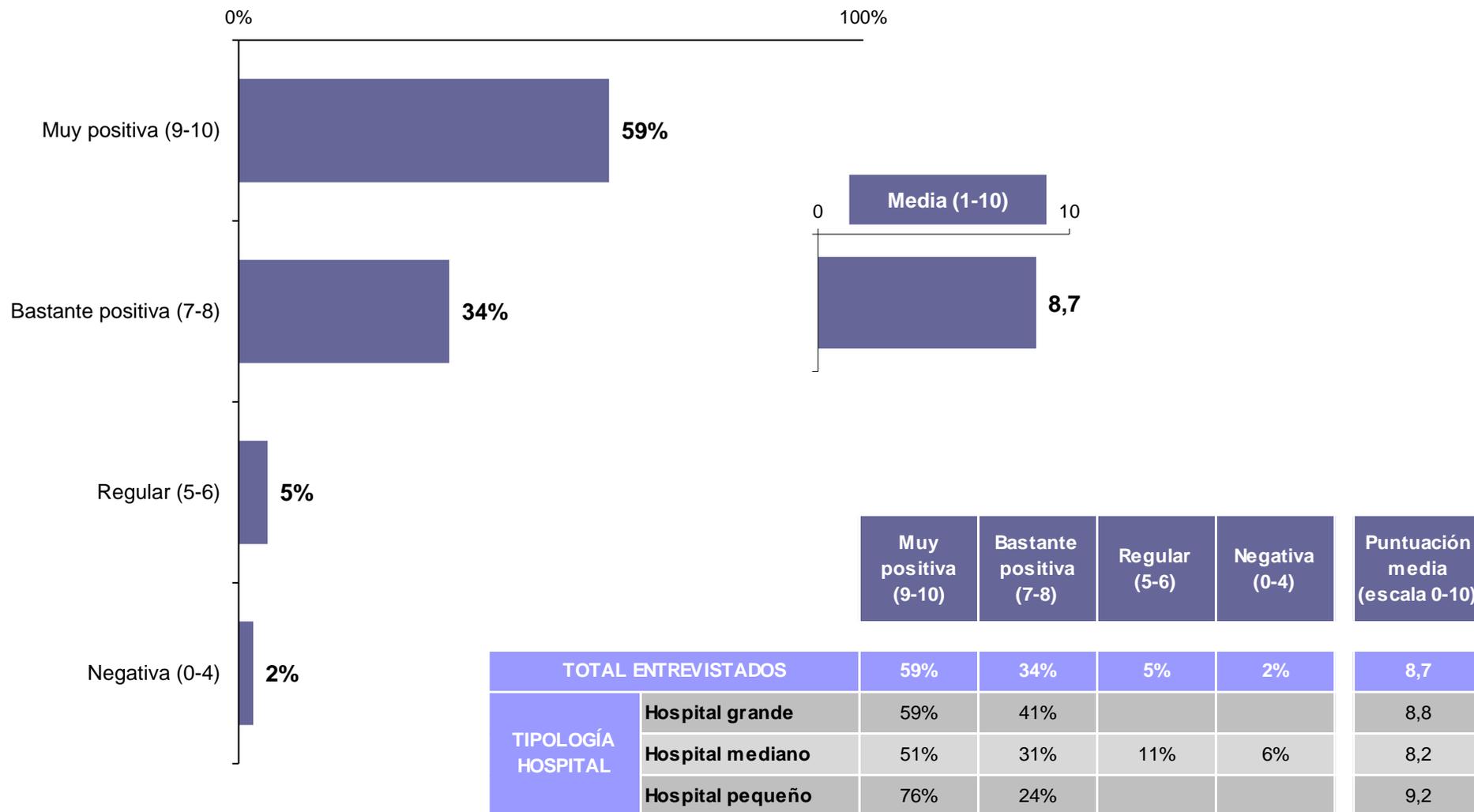
B.6.1. Valoración global

- El 59% de los profesionales entrevistados tiene una opinión muy positiva* de la labor de los voluntarios de la AECC. Así en una escala de 0 a 10 se alcanza una puntuación media de 8'7.
- La valoración es positiva en todos los segmentos, pero es algo inferior en los hospitales de tamaño medio. Ello es debido a que sólo en este tipo de hospitales se ha dado alguna valoración “no positiva” (en concreto un 17%, es decir, 6 personas).

* Puntuaciones de 9 o 10 en una escala de 0 a 10

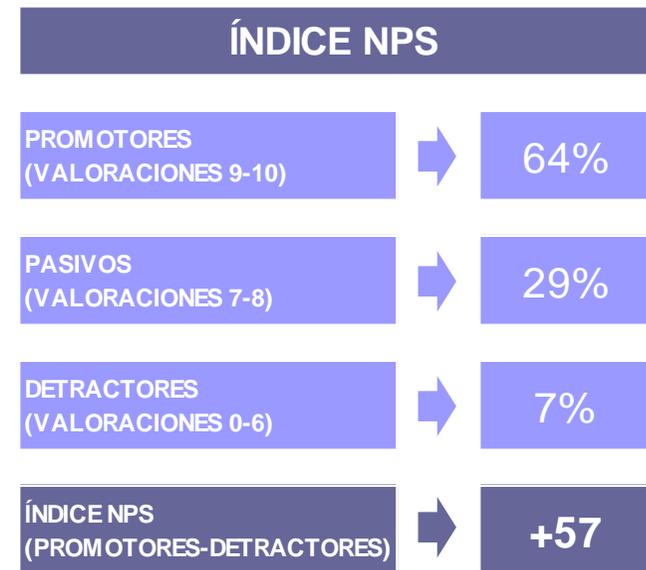
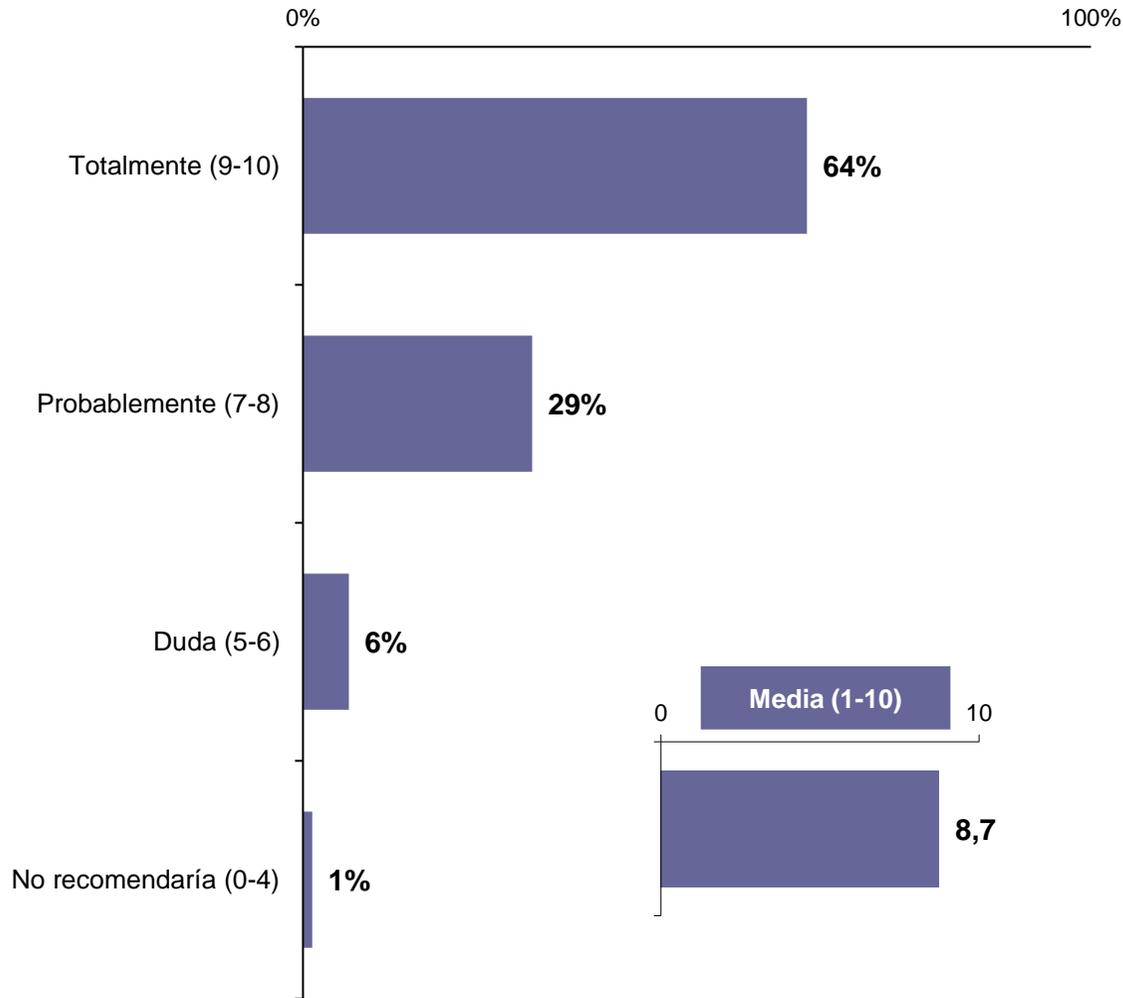
¿QUÉ VALORACIÓN HACE DEL SERVICIO QUE PRESTAN LOS/AS VOLUNTARIOS DE LA ASOCIACIÓN ESPAÑOLA CONTRA EL CÁNCER? (P.8)

Base: Total profesionales entrevistados



- Desde esa valoración positiva se entiende la gran disposición de estos profesionales a recomendar a los enfermos de cáncer y familiares que contacten con la AECC. La misma ha resultado especialmente importante entre los profesionales de los pequeños hospitales.
- Hemos construido el índice NPS en base a los resultados de esa pregunta. El mismo es el resultado de restar de las valoraciones muy positivas (9, 10) las que no superan el 6 en valoración.
- El resultado de este indicador es claramente positivo (+57).
- Tenemos que un 56% de los profesionales entrevistados valora positivamente a los voluntarios y además está dispuesto a recomendarlos.

¿RECOMENDARÍA A LOS ENFERMOS DE CÁNCER Y A SUS FAMILIARES QUE CONTACTASEN CON VOLUNTARIOS DE LA ASOCIACIÓN CONTRA EL CÁNCER? (P.9)
 Base: Total profesionales entrevistados

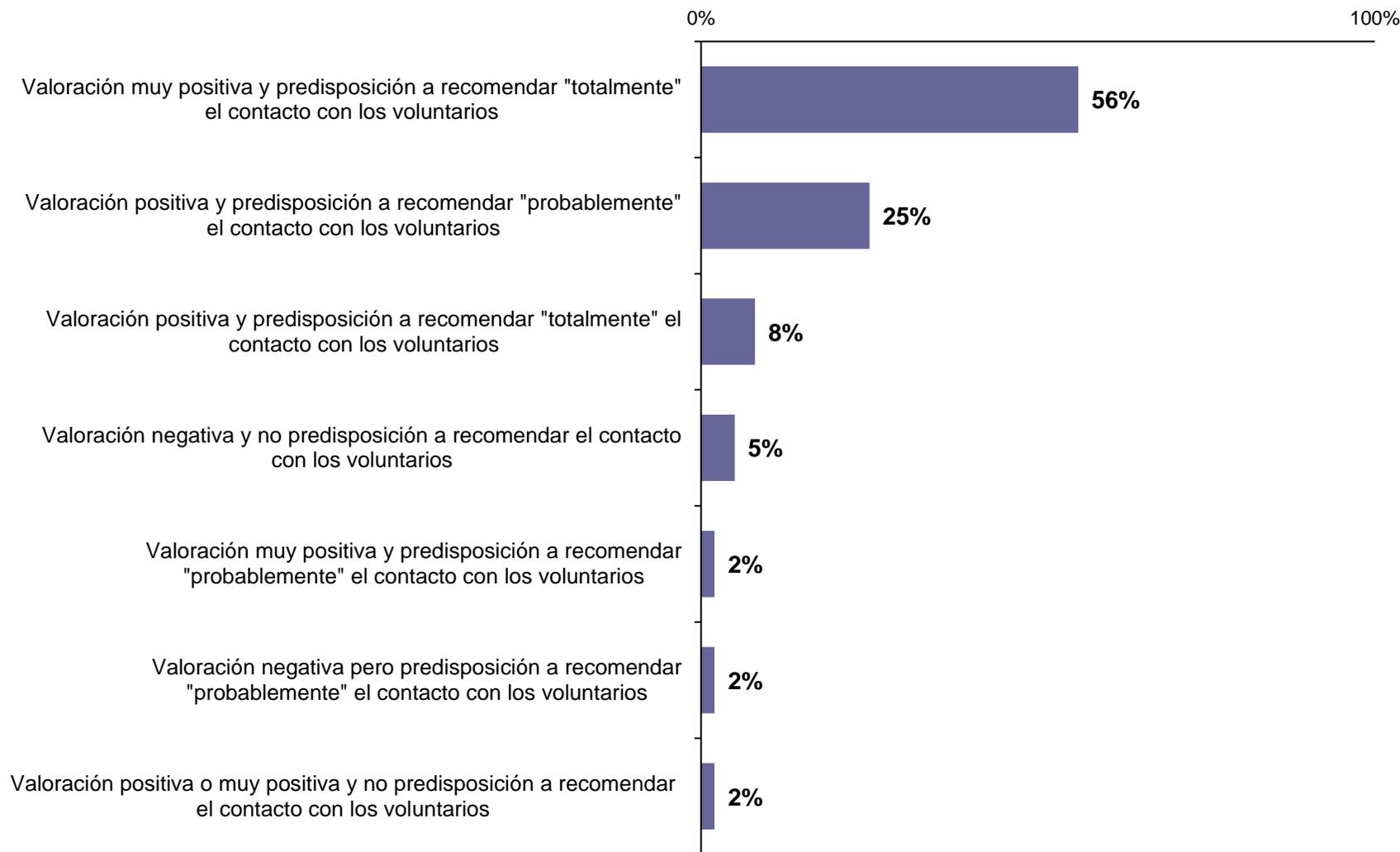


¿RECOMENDARÍA A LOS ENFERMOS DE CÁNCER Y A SUS FAMILIARES QUE CONTACTASEN CON VOLUNTARIOS DE LA ASOCIACIÓN CONTRA EL CÁNCER? (P.9)

Base: Total profesionales entrevistados

| | | Totalmente (9-10) | Probablemente (7-8) | Duda (5-6) | No recomendaría (0-4) | Puntuación media (escala 0-10) |
|-------------------------------|-------------------------------|-------------------|---------------------|------------|-----------------------|--------------------------------|
| TOTAL ENTREVISTADOS | | 64% | 29% | 6% | 1% | 8,7 |
| TIPOLOGÍA HOSPITAL | Hospital grande | 65% | 35% | | | 8,9 |
| | Hospital mediano | 49% | 34% | 14% | 3% | 8,1 |
| | Hospital pequeño | 94% | 6% | | | 9,7 |
| VALORACIÓN VOLUNTARIOS | Regular-Negativa (0-6) | | 33% | 50% | 17% | 5,3 |
| | Positiva (7-8) | 24% | 72% | 3% | | 8,1 |
| | Muy positiva (9-10) | 94% | 4% | 2% | | 9,5 |

VALORACIÓN-RECOMENDACIÓN DE LOS PROFESIONALES SOBRE LOS VOLUNTARIOS



B.6.2. La labor desempeñada por los voluntarios

- Hemos preguntado a los profesionales por el nivel de acuerdo sobre algunos temas relativos al desarrollo de la labor efectuada por los profesionales. Sus respuestas las recogemos de forma sintetizada en el cuadro siguiente:

ACUERDO
GENERALIZADO

- **Los voluntarios demuestran amabilidad y buen trato con los pacientes.**
- **Se preocupan por los pacientes.**
- **Su comportamiento inspira confianza y seguridad.**
- **Guardan confidencialidad y discreción respecto a la información personal que les ofrecen.**
- **Cuando un paciente tiene un problema muestran mucho interés en solucionarlo.**
- **Están capacitados para atender las necesidades de apoyo y compañía de los pacientes / familiares.**



*DESTACAN PRINCIPALMENTE VALORES DE ACTITUD DE
LOS VOLUNTARIOS (amabilidad, preocupación,
discreción, interés por el paciente, ...)*

ACUERDO
"PARCIAL"



ÁREAS DE MEJORA

- **Utilidad de los voluntarios para detectar y resolver problemas de los pacientes que los profesionales no pueden atender.**
- **Necesidad de actualización y reciclaje más frecuente para realizar mejor su labor.**
- **Horarios convenientes.**



Podrían ser considerados las principales áreas de mejora:

- **Programas de actualización y reciclaje más frecuentes.**
- **Ampliación de horarios.**

Todo ello dentro de una valoración positiva de la labor de los voluntarios.

DESACUERDO

- **Desacuerdo con que se les considere “Poco organizados”. Es decir, la percepción es de que están organizados y sus resultados se ven.**
- **Tampoco creen que hayan “generado algún tipo de problema”. Claramente el sentimiento ampliamente mayoritario es que no han generado problemas.**



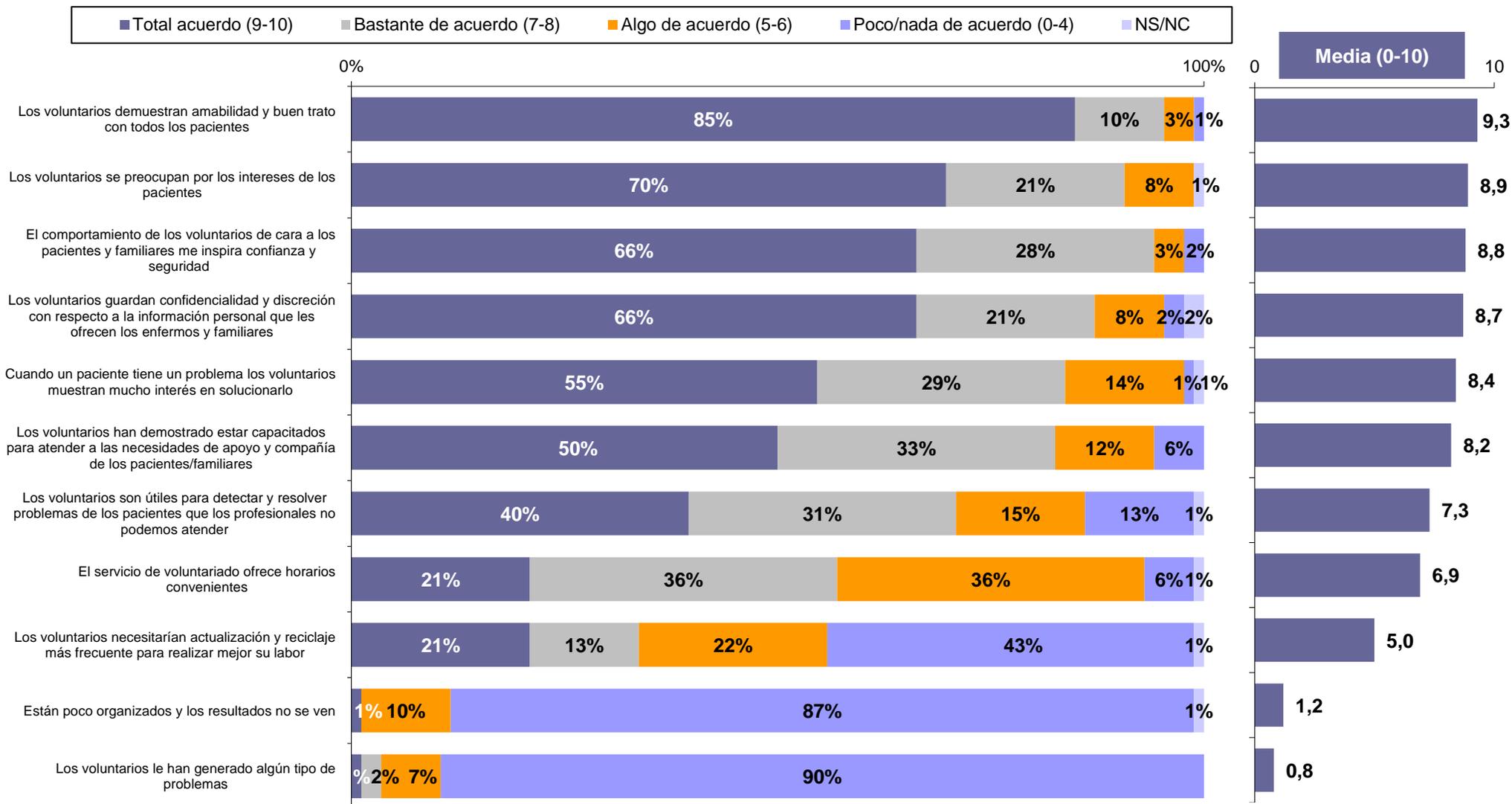
En definitiva piensan que los voluntarios:

- **Están organizados.**
- **Aportan resultados.**
- **No generan problemas en cuanto al funcionamiento general del hospital.**

B.6.2. La labor desempeñada por los voluntarios

NIVEL DE ACUERDO-DESACUERDO RESPECTO A LAS FRASES QUE SE INDICAN Y REFERIDAS A LA LABOR DE LOS VOLUNTARIOS (P.7)

Base: Total profesionales entrevistados



- Atendiendo al tamaño del hospital tenemos que se podría establecer esta caracterización:

HOSPITALES GRANDES

- **Son los que en mayor medida están de acuerdo en que los voluntarios:**

**NECESITARÍAN ACTUALIZACIÓN Y RECICLAJE MÁS FRECUENTE
PARA REALIZAR MEJOR SU LABOR**

HOSPITALES MEDIANOS

- **Son los que en mayor medida han valorado como CONVENIENTE LOS HORARIOS DE LOS VOLUNTARIOS. En consecuencia la demanda de ampliación o cambios de horarios se da más tanto en los grandes como en los pequeños hospitales.**
- **En general percepción “menos positiva de los voluntarios”.**

HOSPITALES PEQUEÑOS

- **Valoración ESPECIALMENTE POSITIVA DEL INTERÉS POR LOS PACIENTES Y LA DISCRECIÓN RESPECTO A LA INFORMACIÓN que les llega.**

NIVEL DE ACUERDO-DESACUERDO RESPECTO A LAS FRASES QUE SE INDICAN Y REFERIDAS A LA LABOR DE LOS VOLUNTARIOS (P.7)

- ATENDIENDO AL TAMAÑO DEL HOSPITAL -

Base: Total profesionales entrevistados

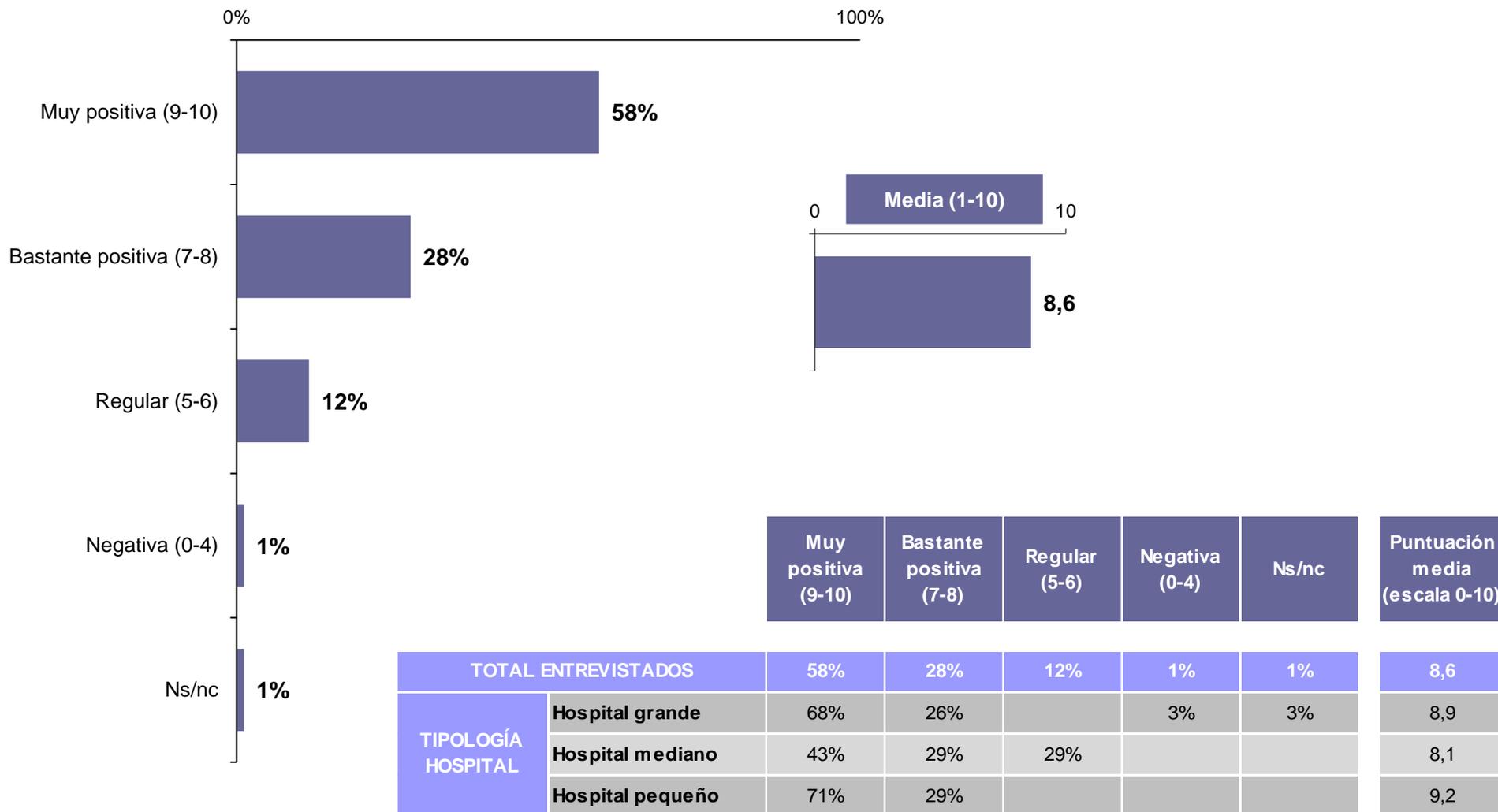
| | TIPOLOGIA HOSPITAL | | |
|--|--------------------|------------------|------------------|
| | Hospital grande | Hospital mediano | Hospital pequeño |
| Cuando un paciente tiene un problema los voluntarios muestran mucho interés en solucionarlo | 8,7 | 7,7 | 9,0 |
| Están poco organizados y los resultados no se ven | 0,6 | 1,8 | 0,9 |
| El servicio de voluntariado ofrece horarios convenientes | 6,8 | 7,3 | 6,5 |
| Los voluntarios han demostrado estar capacitados para atender a las necesidades de apoyo y compañía de los pacientes/familiares | 8,5 | 7,6 | 8,6 |
| El comportamiento de los voluntarios de cara a los pacientes y familiares me inspira confianza y seguridad | 9,1 | 8,3 | 9,2 |
| Los voluntarios guardan confidencialidad y discreción con respecto a la información personal que les ofrecen los enfermos y familiares | 8,6 | 8,5 | 9,5 |
| Los voluntarios demuestran amabilidad y buen trato con todos los pacientes | 9,6 | 8,7 | 9,8 |
| Los voluntarios se preocupan por los intereses de los pacientes | 9,1 | 8,4 | 9,6 |
| Los voluntarios le han generado algún tipo de problemas | 0,8 | 1,2 | 0,2 |
| Los voluntarios necesitarían actualización y reciclaje más frecuente para realizar mejor su labor | 5,7 | 4,7 | 4,0 |
| Los voluntarios son útiles para detectar y resolver problemas de los pacientes que los profesionales no podemos atender | 7,9 | 6,5 | 7,8 |

B.6.3. La relación voluntarios-profesionales

- **La valoración que hacen los profesionales de su relación con los voluntarios es claramente positiva. Así más de la mitad (58%) la ha valorado “muy positivamente” (puntuaciones de 9 o 10).**
- Siendo positiva esa valoración en todos los hospitales ha resultado ser algo inferior en los de tamaño medio.

¿QUÉ VALORACIÓN HACE DE SU RELACIÓN COMO PROFESIONAL CON LOS VOLUNTARIOS DE LA ASOCIACIÓN ESPAÑOLA CONTRA EL CÁNCER? (P.10)

Base: Total profesionales entrevistados



B.6.3. La relación voluntarios-profesionales

- Entre los aspectos más positivos que destacarían de la relación con los voluntarios están:

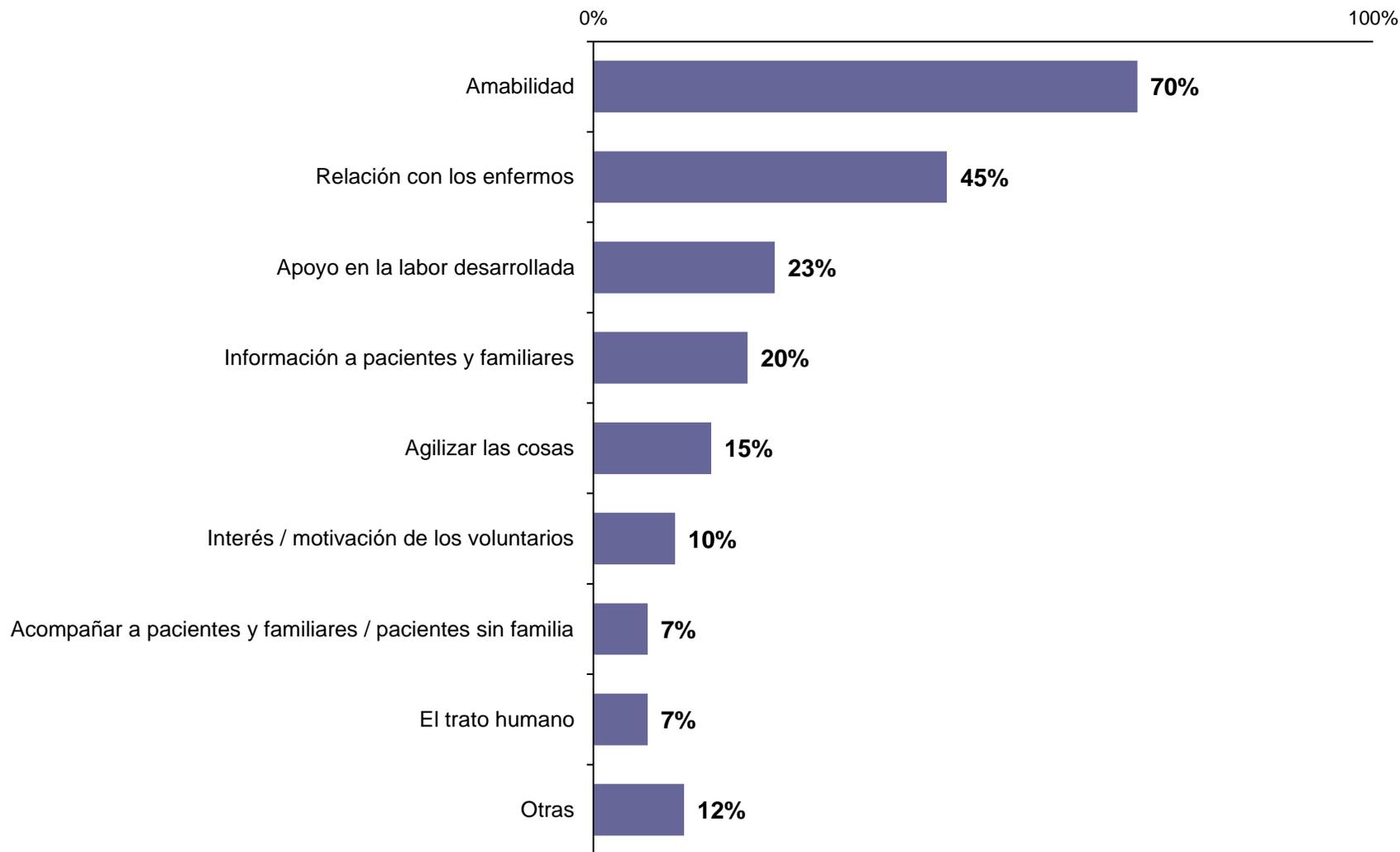
- Amabilidad 70%
- Relación con los enfermos 45%

- Atendiendo al tamaño del hospital tenemos que han tendido a destacar:

| TAMAÑO DEL HOSPITAL | HAN TENDIDO A DESTACAR EN SU RELACIÓN CON LOS VOLUNTARIOS (ESPECIALMENTE...) |
|---------------------|--|
| GRANDE | <ul style="list-style-type: none"> El trato humano. |
| MEDIANO | <ul style="list-style-type: none"> Apoyo a la labor desarrollada. Relación con los enfermos. |
| PEQUEÑO | <ul style="list-style-type: none"> Información a pacientes y familiares. |

¿QUÉ ASPECTOS POSITIVOS DESTACARÍA DE ESA RELACIÓN? (P.11)

Base: Total profesionales entrevistados



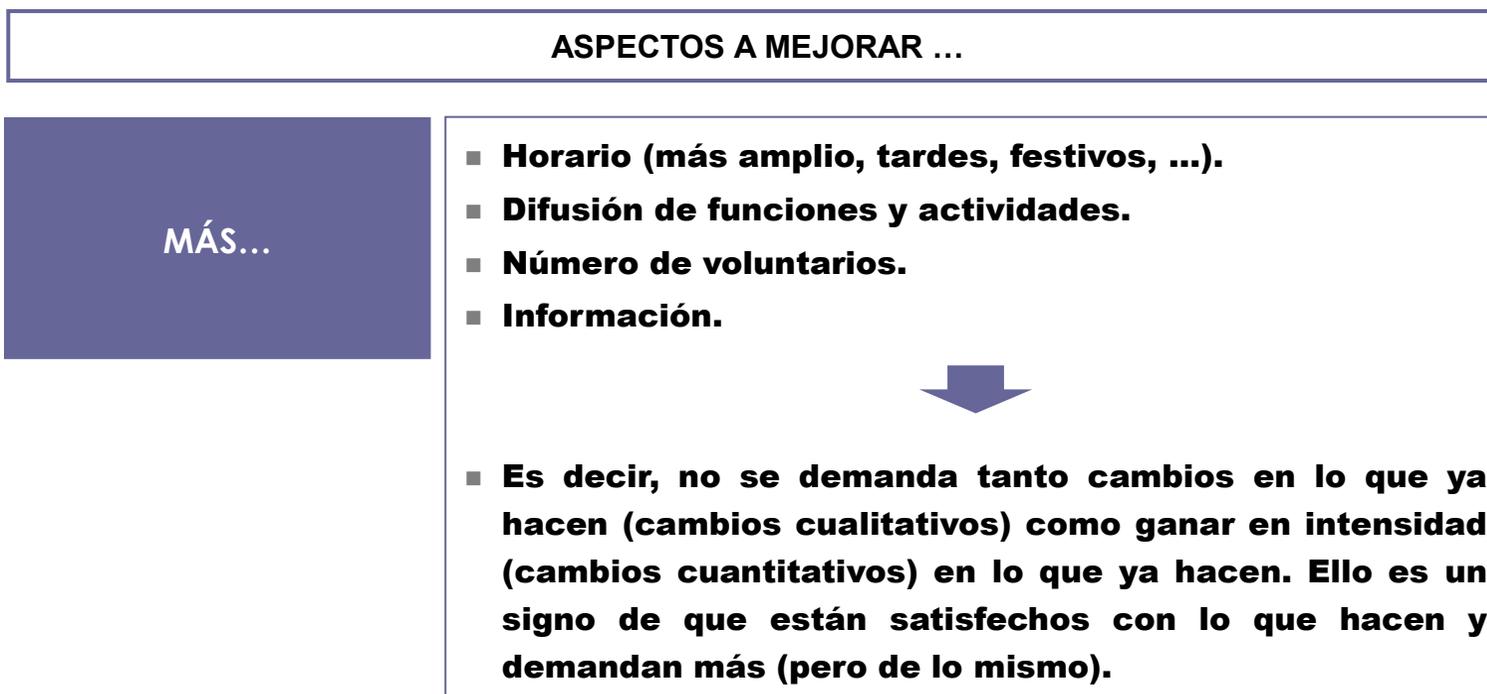
¿QUÉ ASPECTOS POSITIVOS DESTACARÍA DE ESA RELACIÓN? (P.11)

Base: Total profesionales entrevistados

| Amabilidad | Apoyo en la labor desarrollada | Relación con los enfermos | Agilizar las cosas | Información a pacientes y familiares | Acompañar a pacientes y familiares / pacientes sin familia | El trato humano | Interés / motivación de los voluntarios | Otras |
|------------|--------------------------------|---------------------------|--------------------|--------------------------------------|--|-----------------|---|-------|
|------------|--------------------------------|---------------------------|--------------------|--------------------------------------|--|-----------------|---|-------|

| TOTAL ENTREVISTADOS | | 70% | 23% | 45% | 15% | 20% | 7% | 7% | 10% | 12% |
|---------------------|------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| TIPOLOGÍA HOSPITAL | Hospital grande | 68% | 12% | 41% | 18% | 15% | 3% | 18% | 15% | 15% |
| | Hospital mediano | 71% | 34% | 51% | 17% | 17% | 9% | | 3% | 3% |
| | Hospital pequeño | 71% | 24% | 41% | 6% | 35% | 12% | | 18% | 24% |

- Al preguntar por temas y aspectos a mejorar tenemos que dada su perspectiva de valoración positiva de los voluntarios, su respuesta la podríamos asociar a **INTENSIDAD, A MÁS ...**



- Demandas relativamente más específicas relativas en función del tamaño del hospital vendrían a ser:

| TAMAÑO DEL HOSPITAL | ASPECTO QUE EN ESTE TIPO DE HOSPITAL SE DEMANDA EN RELATIVA MAYOR MEDIDA QUE SE MEJORE |
|---------------------|---|
| GRANDE | <ul style="list-style-type: none"> ■ Difundir funciones y actividades de los voluntarios. |
| MEDIANO | <ul style="list-style-type: none"> ■ Formación más específica en medicina. ■ La labor desarrollada con enfermos y familiares. |
| PEQUEÑO | <ul style="list-style-type: none"> ■ Número de voluntarios. ■ Horarios más amplios (tardes, festivos, ...). <div style="text-align: center;">  </div> <p style="text-align: center;">Es donde se detecta una demanda de mayor intensidad (en tiempo, en número) de la labor de los voluntarios.</p> |

¿QUÉ ASPECTOS CONSIDERA QUE PODRÍAN MEJORARSE EN LA LABOR DE LOS VOLUNTARIOS? (P.12)

Base: Total profesionales entrevistados



¿QUÉ ASPECTOS CONSIDERA QUE PODRÍAN MEJORARSE EN LA LABOR DE LOS VOLUNTARIOS? (P.12)

Base: Total profesionales entrevistados

| El contacto con los profesionales | La integración y coordinación con las tareas generales del hospital | La labor desarrollada con los enfermos y sus familiares | La información | El número de voluntarios | Horario más amplio (por las tardes, fin de semana y festivos) | Formación más específica en medicina | Está todo bien no hay nada que mejorar | Difundir sus funciones y actividades (campana publicitaria) | Otras | Ns/nc |
|-----------------------------------|---|---|----------------|--------------------------|---|--------------------------------------|--|---|-------|-------|
|-----------------------------------|---|---|----------------|--------------------------|---|--------------------------------------|--|---|-------|-------|

| TOTAL ENTREVISTADOS | | 8% | 7% | 8% | 14% | 14% | 21% | 9% | 12% | 15% | 13% | 13% |
|---------------------|------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| TIPOLOGÍA HOSPITAL | Hospital grande | 3% | 6% | 3% | 18% | 12% | 21% | 9% | 15% | 21% | 9% | 15% |
| | Hospital mediano | 11% | 11% | 17% | 14% | 11% | 9% | 14% | 9% | 11% | 14% | 17% |
| | Hospital pequeño | 12% | | | 6% | 24% | 47% | | 12% | 12% | 18% | |

B.7. SÍNTESIS DE LOS PRINCIPALES RESULTADOS ALCANZADOS EN ESTE UNIVERSO

NIVEL DE NOTORIEDAD Y CONOCIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS POR LOS VOLUNTARIOS

| | MEDIA ACTIVIDADES CITADAS | PRINCIPALES ACTIVIDADES CITADAS |
|--------------------|--|--|
| CITA ESPONTÁNEA | 3'4 | <ul style="list-style-type: none"> ■ Ofrecer apoyo emocional a enfermos. ■ Acompañar a enfermos y familiares en sus desplazamientos por el hospital. ■ Carrito de desayuno. |
| CONOCIMIENTO TOTAL | <p>MEDIA TAREAS CONOCE QUE REALIZAN</p> <p>6'2</p> | |

- En general

A MEJOR VALORACIÓN DE LOS VOLUNTARIOS



- **SE CITAN ESPONTÁNEAMENTE MÁS ACTIVIDADES QUE REALIZAN LOS VOLUNTARIOS.**

NIVEL DE NOTORIEDAD Y CONOCIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS POR LOS VOLUNTARIOS

- Las labores de acompañamiento en los desplazamientos o de ayuda en la realización de las gestiones son especialmente destacadas por los profesionales que trabajan en hospitales de mayor tamaño.
- La mejor valoración del servicio de los voluntarios se ha vinculado especialmente a desarrollar actividades lúdicas o a informar sobre los servicios de la AECC. Estas son tareas con un relativo menor índice de vivacidad. Es decir se conoce qué hacen los voluntarios pero se recuerdan en menor medida de forma espontánea (su conocimiento es menos vivo). Tal vez por ello mismo ...

HABRÍA QUE HACER UN RELATIVO
MAYOR ESFUERZO EN
COMUNICAR QUE LOS
VOLUNTARIOS ...

- **Informan sobre los servicios de la AECC.**
- **Desarrollan actividades lúdicas y manualidades para pacientes.**



- **Son aspectos especialmente mencionados por aquellos que valoran muy positivamente los servicios de los voluntarios.**
- **Pero que “cuesta” más recordar que hacen esas actividades. Están menos presentes en la mente de forma espontánea.**

LA PERCEPCIÓN QUE TIENEN LOS PROFESIONALES DE LAS APORTACIONES DE LOS VOLUNTARIOS

- **Hay un acuerdo generalizado de que los voluntarios aportan cosas positivas de cara a la realización del trabajo de esos profesionales.**
- Su mejor aportación consideran que es “mejorar el estado emocional de los enfermos y sus familiares”.
- Especialmente en los grandes hospitales se ha destacado su labor de orientación tanto en lo que son las condiciones del hospital como en los trámites administrativos.

IMPORTANCIA ATRIBUIDA A LAS DIFERENTES TAREAS REALIZADAS

TAREAS PERCIBIDAS COMO RELATIVAMENTE MÁS IMPORTANTES

- **Visitar a los pacientes para ofrecer apoyo emocional.**
- **Acompañar a enfermos y familiares en sus desplazamientos por el hospital.**

| ATENDIENDO AL TAMAÑO DEL HOSPITAL | HOSPITALES | TAREAS QUE COBRAN RELATIVAMENTE MÁS IMPORTANCIA EN ESE SEGMENTO |
|-----------------------------------|---------------------------------------|---|
| | GRANDES → MEDIANOS → PEQUEÑOS → | ORIENTACIÓN DINAMIZACIÓN INFORMACIÓN E INTENDENCIA (CARRITO DE DESAYUNOS) |

ÁREA DE ACTUACIÓN PRIORITARIA

- **Dar a conocer que los voluntarios realizan gestiones y trámites hospitalarios para pacientes.**

LA VALORACIÓN GENERAL DE LA LABOR DESARROLLADA POR LOS VOLUNTARIOS

- **Valoración MUY POSITIVA y predisposición a RECOMENDAR a enfermos y familiares el contacto con los voluntarios de la AECC.**

| VALORACIÓN | | | | |
|------------------------|----------------------------|------------------|-------------------|----------------------------|
| MUY POSITIVA (9-10) | BASTANTE POSITIVA (7-8) | REGULAR (5-6) | NEGATIVA (0-4) | PUNTUACIÓN MEDIA (0-10) |
| 59% | 34% | 5% | 2% | 8,7 |

| RECOMENDACIÓN | | | | |
|----------------------|------------------------|---------------|--------------------------|----------------------------|
| TOTALMENTE (9-10) | PROBABLEMENTE (7-8) | DUDA (5-6) | NO RECOMENDARÍA (0-4) | PUNTUACIÓN MEDIA (0-10) |
| 64% | 29% | 6% | 1% | 8,7 |

- **Relativa mejor valoración y predisposición a recomendar en los grandes y pequeños hospitales, algo inferior en los de tamaño medio.**

SE DESTACAN DE LOS
VOLUNTARIOS ...

- **Sus labores de ACTITUD en cuanto a “amabilidad, preocupación, interés por el paciente, discreción, ...”.**
- **Especialmente es así entre los profesionales que trabajan en pequeños hospitales.**

EN CUANTO A SU
FUNCIONAMIENTO

- **Se considera que están suficientemente organizados y no generan problemas en el funcionamiento general de los hospitales.**

ÁREAS DE MEJORA

- **Favorecer programas de actualización y reciclaje más frecuentes (especialmente en voluntarios que están en grandes hospitales).**
- **Ampliación de horarios.**



Todo ello aún cuando la valoración que se hace de esos aspectos es “positiva” (pero también mejorable).

LA RELACIÓN VOLUNTARIOS-PROFESIONALES

- Los profesionales hacen una **VALORACIÓN MUY POSITIVA** de su relación con los voluntarios.

| VALORACIÓN QUE HACEN LOS PROFESIONALES DE SU RELACIÓN CON LOS VOLUNTARIOS | | | | | |
|---|----------------------------|------------------|-------------------|-------|----------------------------|
| MUY POSITIVA (9-10) | BASTANTE POSITIVA (7-8) | REGULAR (5-6) | NEGATIVA (0-4) | NS/NC | PUNTUACIÓN MEDIA (0-10) |
| 58% | 28% | 12% | 1% | 1% | 8,6 |

- Dentro de esta línea general han tendido a destacar especialmente:
 - Amabilidad.
 - Relación con los enfermos.

LA RELACIÓN VOLUNTARIOS-PROFESIONALES

- Desde esa perspectiva se entiende que cuando les preguntamos sobre aspectos a mejorar se refieran no tanto a cambios sobre lo que hacen como a **HACER MÁS DE LO QUE YA HACEN**. Es un signo de que estando satisfechos con su labor demandan más de la misma.



LA RELACIÓN VOLUNTARIOS-PROFESIONALES

- Atendiendo al tamaño del hospital tenemos que se ha hecho especialmente hincapié en ...

| TAMAÑO DEL HOSPITAL | ÁREA QUE EN ESE TIPO DE HOSPITAL SE DEMANDA EN RELATIVA MAYOR MEDIA QUE SE MEJORE |
|---------------------|---|
| GRANDE | <ul style="list-style-type: none"> Difusión de actividades. |
| MEDIANO | <ul style="list-style-type: none"> Formación. |
| PEQUEÑO | <ul style="list-style-type: none"> Más voluntarios y mayor horario en su estancia en el hospital. |

C. – CONCLUSIONES GENERALES

CONOCIMIENTO DE LAS TAREAS QUE HACEN LOS VOLUNTARIOS

- Se constata que a mayor conocimiento de las actividades que realizan, mejor valoración de la labor de los voluntarios.
- Por ello mismo resulta especialmente importante dar a conocer el tipo de actividades que hacen o están en disposición de hacer los voluntarios.
- Relativo mayor conocimiento de esas tareas entre los profesionales* que entre los pacientes y familiares.

| | CITA ESPONTÁNEA (Media actividades citadas) | CONOCIMIENTO TOTAL (Media de actividades que conoce que realizan) |
|------------------|--|--|
| U. PACIENTES | 2,4 | 4,6 |
| U. FAMILIARES | 2,4 | 4,2 |
| U. PROFESIONALES | 3,4 | 6,2 |

* Lógicamente

UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LOS VOLUNTARIOS

- **Los pacientes han utilizado una media de 2'5 servicios de los voluntarios.**
- **Una mayor utilización de los servicios de los voluntarios se vincula a una relativa mejor valoración.**
- **Los servicios más utilizados han sido:**
 - **Visitar a pacientes para ofrecerles apoyo emocional.**
 - **Carrito de desayuno.**
 - **Informar de los servicios de la AECC.**
- **Un mayor tamaño del hospital incide en una mayor utilización de estos servicios y especialmente los que se refieren a la ORIENTACIÓN (en desplazamientos y hacer trámites).**

IMPORTANCIA DE LAS TAREAS REALIZADAS

HAY UN CONSENSO GENERAL EN CONSIDERAR COMO LA MÁS IMPORTANTE

- **VISITAR A LOS PACIENTES PARA OFRECERLES APOYO EMOCIONAL.**

LOS FAMILIARES

- **Destacan la importancia de SUPLIR TEMPORALMENTE a los FAMILIARES en el acompañamiento del paciente.**

LOS PROFESIONALES

- **Inciden más en que se dé a conocer a los pacientes que los voluntarios realizan gestiones y trámites hospitalarios.**

VALORACIÓN DEL SERVICIO DE LOS VOLUNTARIOS

- **MUY POSITIVA** en todos los universos considerados y especialmente entre los pacientes.
- **PREDISPOSICIÓN A RECOMENDAR** su servicio.

| | VALORACIÓN (Escala 0-10) | RECOMENDACIÓN (Escala 0-10) |
|------------------|-----------------------------|--------------------------------|
| U. PACIENTES | 9,3 | 9,4 |
| U. FAMILIARES | 9,2 | 9,3 |
| U. PROFESIONALES | 8,7 | 8,7 |

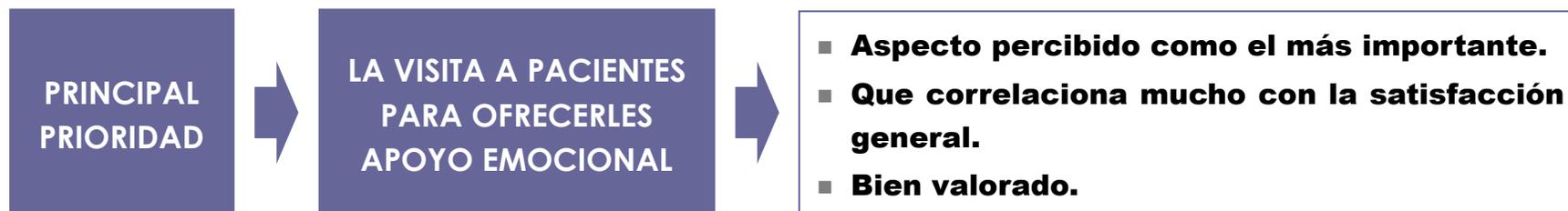
- **El aspecto mejor valorado es el que se ha considerado como más importante, las visitas a los pacientes para ofrecerles apoyo emocional.**
- **Los profesionales destacan la actitud de los voluntarios en cuanto a amabilidad, preocupación por el paciente, discreción, ...**

VALORACIÓN DEL SERVICIO DE LOS VOLUNTARIOS

- **Las tareas percibidas como más importantes son también las mejor valoradas.**
- **Los profesionales valoran positivamente su relación con los voluntarios (puntuación media 8'6 en escala 0-10).**
- **Tanto los profesionales como los pacientes y sus familiares nos citan como aspectos de mejora no tanto hacer cosas distintas como de hacer MÁS DE LO QUE YA HACEN.**

ESTRATEGIAS Y PRIORIDADES DE ACTUACIÓN

- La **PRINCIPAL PRIORIDAD** es aquello que define y caracteriza mejor la labor de los voluntarios de la AECC.



ESTRATEGIAS Y PRIORIDADES DE ACTUACIÓN

- **Si fuera posible habría que tratar de difundir que los voluntarios podrían suplir temporalmente a los familiares en el acompañamiento del enfermo. Es esto algo que cobra especialmente importancia en esos familiares.**
- **En todo caso si optamos por desarrollar esta alternativa entendemos que habría que transmitir con mucha claridad las condiciones:**
 - **¿A qué tipo de enfermos se aplicaría?.**
 - **¿Por cuánto tiempo?.**
- **Todo lo que fuera contar con más voluntarios y mayor horario sería algo positivo.**
- **Las tareas de ORIENTACIÓN en los desplazamientos por el hospital y en la realización de las gestiones hospitalarias es algo que agradecerían especialmente los profesionales en hospitales de mayor tamaño.**
- **Las actividades de entretenimiento y difusión de los servicios de la AECC también se consideran importantes como tareas a desarrollar.**
- **Los profesionales han dado especialmente importancia a las tareas de formación de los voluntarios (actualización, reciclaje, ...).**