



Voluntariado en Cuidados Paliativos

Cuaderno de evaluación

Atención integral a personas
con enfermedades avanzadas



Obra Social "la Caixa"

OBRA SOCIAL. EL ALMA DE "LA CAIXA".

EDICIÓN

Fundación "la Caixa"

COORDINACIÓN GENERAL

Luís Aranguren Gonzalo

AUTORES

Luís Aranguren Gonzalo

Hortensia Muñoz Castellanos

COORDINACIÓN EDITORIAL

Edicions 62, S.A.

DISEÑO Y MAQUETACIÓN

Cèl·lula

IMPRESIÓN

Syl

© de la edición, Fundación "la Caixa", 2013

Av. Diagonal 621, 08028 Barcelona

D. L.: B.21.770-2013

Voluntariado en Cuidados Paliativos

Cuaderno de evaluación

Índice

Presentación	5
1. Introducción. La importancia de la evaluación	7
2. Fases de la evaluación	11
3. Dinámicas evaluativas	15
3.1 El árbol del voluntariado	15
3.2 La diana	24
4. Documentos de evaluación	31
4.1 Ficha-evaluación de las fases del programa de voluntariado	32
4.2 Evaluación de la institución y del centro	35
4.3 Evaluación del programa de voluntariado	38
4.4 Evaluación de un curso formativo	45
4.5 Ficha para la entrevista de despedida de una persona voluntaria	49
5. Evaluación de “lo intangible” en el voluntariado de cuidados paliativos	53
6. Epílogo	57

Presentación

En el año 2008, la Obra Social “la Caixa” puso en marcha el programa para la **Atención integral a personas con enfermedades avanzadas** con el objetivo de contribuir a la mejora de la calidad de vida de estas personas, que experimentan una situación especialmente vulnerable, así como de apoyar a sus familiares y a los profesionales que las atienden.

La atención emocional, espiritual y social a pacientes y familias, la atención al duelo, el apoyo a profesionales y el desarrollo del voluntariado son los ejes principales del programa, que se lleva a cabo mediante equipos multidisciplinares (psicólogos, trabajadores sociales, etc.), complementando las líneas de atención marcadas por las diferentes comunidades autónomas en este campo.

En cuidados paliativos, la actividad voluntaria tiene sus propias características, pautas, límites y beneficios que inciden sobre el paciente y su familia. Todos estos aspectos se abordan en la presente guía, que pretende proporcionar un marco conceptual del voluntariado en este ámbito, así como facilitar instrumentos para su desarrollo.

Éste es el quinto y último de una serie de materiales específicos que quieren abordar los diferentes aspectos relacionados con la actividad voluntaria en cuidados paliativos, como son la formación, el seguimiento y la evaluación.

Desde la Obra Social “la Caixa” queremos expresar nuestra ilusión por esta publicación y desear que contribuya al desarrollo del voluntariado, un ámbito tan necesario, sensible y significativo.

1. Introducción

La importancia de la evaluación¹

La evaluación es una práctica que ayuda a medir de algún modo el impacto y el alcance de las acciones que se promueven. Entre lo que se proyecta y lo que se realiza existe siempre una distancia que hay que identificar, medir y valorar. Conscientes de ello, en este cuaderno queremos insistir en la pertinencia de ese espacio como oportunidad de crecimiento y mejora organizativa y como estilo de trabajo para situarse en el campo de la mejora continua. La buena voluntad, las buenas intenciones, la buena disposición, por sí mismas no son garantía de que las cosas vayan bien.

1 • Los dos primeros capítulos de este cuaderno de evaluación están basados en ARANGUREN GONZALO, Luis, *Buenas prácticas y voluntariado*, Consejería de Voluntariado y Promoción Social, Consejería de Familia y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid, 2009.

Una evaluación...

... debe servir para:	... NO debe servir para:
<ul style="list-style-type: none"> • Analizar lo realizado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Analizar intenciones.
<ul style="list-style-type: none"> • Dialogar. 	<ul style="list-style-type: none"> • Criticar a las personas.
<ul style="list-style-type: none"> • Aceptar lo que está bien hecho y lo que no está bien hecho. 	<ul style="list-style-type: none"> • Defender a ultranza lo hecho.
<ul style="list-style-type: none"> • Proponer mejoras y/o alternativas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Negar responsabilidades.
<ul style="list-style-type: none"> • Aprender juntos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Aprovechar para ajustar cuentas pendientes.
<ul style="list-style-type: none"> • Medir el alcance de lo realizado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pretender controlar la totalidad de lo realizado.
<ul style="list-style-type: none"> • Tomar decisiones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Dejar que todo siga igual.

Proponemos la siguiente definición de evaluación:

La **evaluación** es una apreciación lo más sistemática y objetiva posible sobre un proyecto, programa o línea de acción, de modo que proporcione unas informaciones creíbles y útiles que permitan integrar los aprendizajes realizados en función de las nuevas decisiones que ratifiquen o modifiquen la acción emprendida.

De esta manera, la evaluación proporciona una serie de **ventajas** que hemos de tener en cuenta:

- Orienta a las personas de la organización para lograr los objetivos propuestos.
- Ayuda a definir y ajustar los objetivos de forma realista.
- Permite detectar errores e identificar aciertos.
- Contribuye a visualizar los procesos instaurados y las dinámicas que los acompañan.
- Permite resituar tiempos y espacios.
- Fomenta el diálogo, el reconocimiento del otro, el acuerdo y el consenso.
- Permite controlar con rigor y objetividad el proceso de trabajo.
- Contribuye a asentar la cultura de la calidad.

2. Fases de la evaluación

Cuando pretendemos evaluar la globalidad de un programa de voluntariado como el que hemos descrito, destinado al voluntariado en cuidados paliativos, hemos de tener en cuenta que nos embarcamos en un proceso complejo que precisa manejar simultáneamente diversas variables.

Evaluar lleva su tiempo, incluso antes de poner en marcha una actividad cualquiera. Por eso es preciso diseñar bien esta evaluación sabiendo que cuenta con diversas fases consecutivas que hemos de prever en términos de recursos y de plan de actuación.

A modo de esquema, planteamos la evaluación de la siguiente manera:

Fases de la evaluación

FASE 1

Planteamiento de la evaluación

- Qué se quiere evaluar y para qué.
- Recursos de la evaluación: personal, presupuesto y tiempo necesarios.
- Valorar el momento en función del resto de la dinámica organizativa.
- Definir el equipo evaluador.

FASE 2 Diseño de la evaluación	<ul style="list-style-type: none"> • Definición del plan. • Esqueleto del trabajo donde se definen los tiempos y momentos evaluativos.
FASE 3 Recogida de información	<ul style="list-style-type: none"> • Soporte documental escrito. • Logística de recogida de datos.
FASE 4 Análisis de datos	<ul style="list-style-type: none"> • A cargo del equipo evaluador. • Fijar reuniones de trabajo y debate. • Trazar primeras valoraciones, conclusiones y recomendaciones.
FASE 5 Elaboración del informe	<ul style="list-style-type: none"> • Redactar ordenadamente la información generada anteriormente. • Un solo redactor.
FASE 6 Divulgación y retroalimentación	<ul style="list-style-type: none"> • Publicar y dar a conocer el documento evaluativo. • Debate en la organización (talleres, asambleas, seminarios formativos, etc.). • Aplicar conclusiones y recomendaciones.

Entre los tipos de evaluación clásicos escogeremos el que mejor se adapte a nuestro caso.

- **Evaluación sumativa** (o conclusiva), la que se refiere a los resultados de un programa o acción.
- **Evaluación formativa**, la que se realiza a lo largo del proceso de ejecución del programa o acción y que sirve de orientación para la misma.

Toda evaluación se asienta de un modo concreto en la adecuada formulación de indicadores. Estos constituyen un instrumento privilegiado que permite recoger de manera adecuada y objetiva la información relevante respecto del proceso de realización de la acción voluntaria y los resultados de ese proceso, de forma que se puede valorar y determinar la capacidad, validez y pertinencia de esa acción en el marco global del programa que la contempla.

Un **indicador** es una expresión cuantitativa o cualitativa que concreta el contenido de la pregunta de la evaluación a la que queremos dar respuesta. A través de los indicadores podemos medir el nivel de realización de cada pregunta de evaluación y tomar las decisiones oportunas respecto a los parámetros de actuación que hemos fijado.

En el caso que nos ocupa vamos a ofrecer a continuación una serie de instrumentos de trabajo que pueden favorecer la evaluación del programa de voluntariado en cuidados paliativos, tanto en su conjunto como en cada una de las etapas del mismo. Dividiremos estos instrumentos en dinámicas evaluativas y documentos evaluativos.

3. Dinámicas evaluativas²

Las dinámicas que a continuación presentamos están pensadas y diseñadas para realizarse al final de un programa concreto o de un período aproximado de un año dentro de un programa de larga duración. Su objetivo es identificar tendencias dentro de dicho programa y en un grupo determinado.

3.1 El árbol del voluntariado

En esta dinámica utilizamos la imagen de un árbol y el transcurso de un año en la vida del mismo. El paso de las estaciones nos va a permitir, por analogía, hacer una lectura de un año de nuestra vida como grupo de voluntariado o del desarrollo del programa de voluntariado del que formamos parte.

Esta dinámica es recomendable realizarla en grupos de treinta y cinco personas como máximo.

² • Agradecemos la extraordinaria colaboración de Víctor ARIAS TORRE en los capítulos 2, 3, 4 y 5 de este cuaderno.

Materiales:

- Dibujo de un árbol en papel continuo (Anexo 1).
- Papeles pequeños (de un cuarto de folio) o pósits de 3 colores, papeles con un tamaño de medio folio, tiras de papel...

Tiempo necesario:

- Aproximadamente 1.30 horas, para un grupo de 30 voluntarios.

Recomendaciones:

- Que el dinamizador, preferiblemente, no sea una persona vinculada directamente en el proyecto en el que colaboran las personas voluntarias.
- Que una persona anote las conclusiones que van surgiendo a lo largo de la dinámica.

Desarrollo de la dinámica

En primer lugar, y para motivar al grupo, se lee el texto que a continuación presentamos. El objetivo de este texto es presentar la metáfora del árbol para, desde ahí, trabajar el simbolismo de las diferentes partes de un árbol (raíz, tronco, hojas...) y sus ciclos a lo largo de un año.

Hoy he conocido a un árbol. [...]

Me ha contado lo mucho que le ha enseñado la Tierra en los doscientos años que lleva sobre el planeta, plantado aquí, en el mismo lugar donde yo vivo.

Me ha hablado con voz queda acerca de los ciclos de la vida, que se dejan sentir en sus raíces y ramas; de cómo a veces hace mucho frío y otras llueve, pero que también hay días en los que luce el sol. Todo ello viene de Dios, dice, y todas las estaciones tienen su razón de ser. Él florece y da fruto en verano y duerme en invierno, ya esté el cielo azul o plomizo.

Me ha confesado lo duro que le resulta desprenderse de sus bellas hojas cuando el viento de noviembre sopla entre sus ramas, pero reconoce que, si se aferrara a ellas con demasiada intensidad, no le quedaría energía suficiente para mantener vivas sus raíces. Me ha relatado la alegría de cada despertar primaveral, que acontece justo cuando piensa que ya no habrá más despertar, y me ha dicho que esto le ha enseñado a tener confianza en la vida y a agarrarse a ella durante el oscuro sueño invernal.

Me ha susurrado todo orgulloso cómo comenzó su vida en forma de diminuta bellota que estuvo pudriéndose en el suelo hasta que los principios de todo lo que luego llegaría a ser asomaron a través de la fría tierra; y cómo cada rama de su cuerpo sostiene ahora cientos de bellotas; y cómo cada una de ellas quizá no se convierta solo en otro roble, sino en padre de todo un robledo; y ha insistido en lo extraño que resulta que, para vivir, uno tenga que morir.

Ha compartido conmigo la sabiduría que le ha ido dando la experiencia:

- que en ocasiones es mejor ceder y ser cimbreado que troncharse;*
- que es necesario dejar caer las flores para que pueda salir el fruto, y dejar caer el fruto para alimentar a las criaturas del bosque y fortalecer las propias raíces;*
- que las hojas que tanta lástima le da perder se convierten en la manta de su descanso invernal, la cual protege sus sueños hasta que retorna el sol;*
- que vibra de gozo cuando los niños juegan entre sus ramas y se estremece de miedo cuando centellean los rayos, y que ambas sensaciones forman parte de la vida.*

— *que las hojas recién salidas en las puntas de las ramas no tienen noción de la vasta estructura de la vida, ni de las ramas, el tronco ni las raíces que las sostienen en el ser y la hacen despertar; a pesar de lo cual, despiertan sin necesidad de saber por qué y cómo;*

— *y que ser y crecer y tener confianza es algo maravilloso.*³

Después de leer el texto, se puede observar el dibujo del árbol. Dejamos que los ojos paseen por cada una de sus partes y pensamos en el texto que se acaba de leer.

Primera parte

El objetivo de esta primera parte es reflexionar sobre nuestra historia en esta organización, grupo o programa de voluntariado. Vamos a recordar qué nos trajo aquí y qué camino hemos recorrido. Durante unos minutos es importante que cada persona haga ese trabajo personal. Después lo compartiremos en grupo de la siguiente manera:

LAS RAÍCES

Las raíces anclan el árbol a la tierra. Proponemos a los voluntarios que profundicen en sus raíces:

- recordando cuáles fueron las motivaciones que los llevaron a incorporarse a esta organización, equipo o programa de voluntariado.
- escribiendo en tiras de papel cómo han evolucionado esas motivaciones iniciales. Estas tiras de papel se irán pegando sobre las raíces del árbol.

3 • SILF, Margaret, *El camino de la sabiduría*. Mensajero. Bilbao, 2006, pp. 37-38.

Anexo 1: Dibujo del árbol



EL TRONCO

El tronco del árbol nos puede ayudar a valorar cuál ha sido nuestro recorrido, desde que llegamos hasta el momento actual. Lo importante es recordar nuestra historia individual y colectiva. Marcar hitos importantes en ese camino. Entre todo el grupo sería importante que se anotaran los hitos, momentos, etc., en papeles que se irán pegando en el tronco del árbol.

Segunda parte

En esta segunda parte queremos analizar tres aspectos importantes de nuestra experiencia. Para ello nos vamos a servir de los siguientes elementos.

LOS FRUTOS

De forma individual, cada persona tendrá que pensar cuáles son los frutos de su experiencia como voluntario. Para facilitarle la tarea le entregaremos la ficha del Anexo 2 con algunas cuestiones que guiarán su análisis.

- qué me aporta ser voluntario,
- en qué estoy creciendo,
- qué es lo que más me gusta,
- de qué me siento más satisfecho,
- en qué disfruto,
- etc.

Los frutos se pegarán en las ramas del árbol.

LAS HOJAS CAÍDAS

De igual manera queremos que cada persona analice aquellos aspectos o dificultades que ha tenido o sentido. Queremos que lo haga teniendo en cuenta el siguiente doble sentido. Por un lado le pediremos que analice:

- dificultades personales,
- limitaciones a nivel personal,
- frustraciones,
- “bajones”,
- etc.

Y, por otro lado, es importante que señale también problemas, dificultades, aspectos negativos, quejas, problemas organizativos, etc., vinculados con la organización, el equipo o el programa.

Es importante que en esta parte del análisis se tengan en cuenta tanto los problemas y dificultades que han encontrado las personas voluntarias en la acción, como los sentimientos que les han generado. Tanto unos como otros, se anotarán en papeles que cubrirán la tierra alrededor del árbol. Son las hojas caídas de nuestro árbol del voluntariado.

LA REGADERA

Después de reflexionar sobre todos esos aspectos y analizarlos, tenemos que situarnos en clave de futuro y pensar en lo que nos gustaría mejorar a nivel personal, como grupo y también respecto al programa y a la organización o entidad en la que colaboramos. Esa será la regadera que contiene el agua, la vida para que nuestro árbol del voluntariado siga creciendo, siga dando frutos, siga perdiendo hojas y sigan naciendo otras nuevas, etc.

Para facilitar este trabajo, proponemos los siguientes puntos para la reflexión y el análisis.

- aspectos a mejorar,
- qué cuidaría,
- ideas y sugerencias para otros voluntarios/as,
- etc.

Cada participante escribirá, como en los casos anteriores, aquellos pensamientos que desee compartir con todos en un papel que pegará en la regadera del dibujo.

Ya tenemos nuestro árbol del voluntariado con sus raíces, tronco, frutos, hojas caídas y la regadera... Todos y cada uno de estos elementos nos aportan sabiduría para seguir adelante.

Anexo 2: Ficha individual

Los frutos	Las hojas caídas	La regadera
<ul style="list-style-type: none"> • qué me aporta ser voluntario, • en qué estoy creciendo, • de qué me siento más satisfecho, • qué es lo que más me gusta, • con qué disfruto, • etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • dificultades personales, • limitaciones a nivel personal, • frustraciones, • “bajones”, • problemas, • dificultades, • aspectos negativos, • quejas, • problemas organizativos, • etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • aspectos a mejorar, • qué cuidaría, • ideas y sugerencias para otros voluntarios, • etc.
1.	1.	1.
2.	2.	2.
3.	3.	3.

3.2 La diana

Esta dinámica es recomendable realizarla en grupos de treinta y cinco personas como máximo.

Materiales:

- Dibujo de una diana en papel continuo (Anexo 3).
- Papeles pequeños (un cuarto de folio) o pósits de 3 colores.

Tiempo necesario:

- Aproximadamente 1.30 horas, para un grupo de 30 voluntarios.

Recomendaciones:

- Que el dinamizador, preferiblemente, no sea una persona vinculada directamente en el proyecto en el que colaboran las personas voluntarias.
- Que una persona anote las conclusiones que van surgiendo a lo largo de la dinámica.

Desarrollo de la dinámica

El objetivo de esta dinámica es reflexionar sobre nuestra acción voluntaria, la entidad en la que la desarrollamos y lo que supone para nosotros como voluntarios.

Para motivar al grupo, se lee el texto que a continuación presentamos. Si bien el texto se refiere a la labor del formador, igualmente puede entenderse desde las expectativas que tenemos de conseguir resultados cuando trabajamos con personas, también en el campo del voluntariado.

*En el mundo de la formación caben dos actitudes posibles: la del **formador agricultor** y la del **formador empresario**.*

Este invierte lo necesario, explica según lo programado, con exactitud y rigor. Pero exige resultados proporcionales al cabo del tiempo establecido por su programación. De lo contrario, deja de estimular al voluntario y pasa a etiquetarlo con calificaciones negativas.

*En cambio, el formador agricultor siembra con su ejemplo y su saber, cuida de la persona voluntaria, lo estimula; pero luego le deja ser y sabe esperar. Cada voluntario dará su cosecha a su tiempo, y no necesariamente en el tiempo previsto por el formador, sino en el tiempo de sus propias posibilidades. Y dará los frutos previstos o quizá otros imprevistos. Desea, sobre todo, que el voluntario **llegue a ser quien está llamado a ser**. Y para ello, los formadores necesitan una **mentalidad de agricultor**: trabajar mucho, sembrar las semillas, estar siempre disponible y esperar a que nazca lo que deba brotar, confiando en la fuerza de la Vida. Los formadores que así actúan aman gratuitamente al voluntario por ser quien es. Este amor sin condiciones y esta **confianza** en cada persona es lo que nos ayuda a crecer, ofreciendo un primer sentido de la vida: ser querido.*

Por supuesto, estos formadores agricultores no pueden evitar las tormentas ni el granizo a los voluntarios. No les exigen dar más o dar menos, sino que alientan, desde el amor, para que den lo que tengan que dar y lleguen a ser quienes están llamados a ser.

Primera parte

En primer lugar se dibuja la diana al mismo tiempo que se explica en qué va a consistir la dinámica.

La diana se compone de 10 círculos concéntricos, y la puntuación aumenta de 10 en 10 en cada uno, de los 0 puntos del círculo exterior a los 100 puntos del central (0, 10, 20, 30, 40, 50, 60, 70, 80, 90 y 100).

La diana se divide longitudinalmente en 3 grandes apartados que corresponden a tres grandes aspectos relacionados con:

1. La acción voluntaria.
2. La entidad.
3. La persona voluntaria.

Segunda parte

Se solicita a los participantes que, individualmente, rellenen la ficha (Anexo 4) donde reflejarán su valoración (de 0 a 100) sobre diferentes aspectos relacionados con los tres grandes apartados mencionados anteriormente. Se pueden seleccionar estos u otros aspectos que la institución desee evaluar.

Para cumplimentar la ficha se pueden tener en cuenta los siguientes puntos.

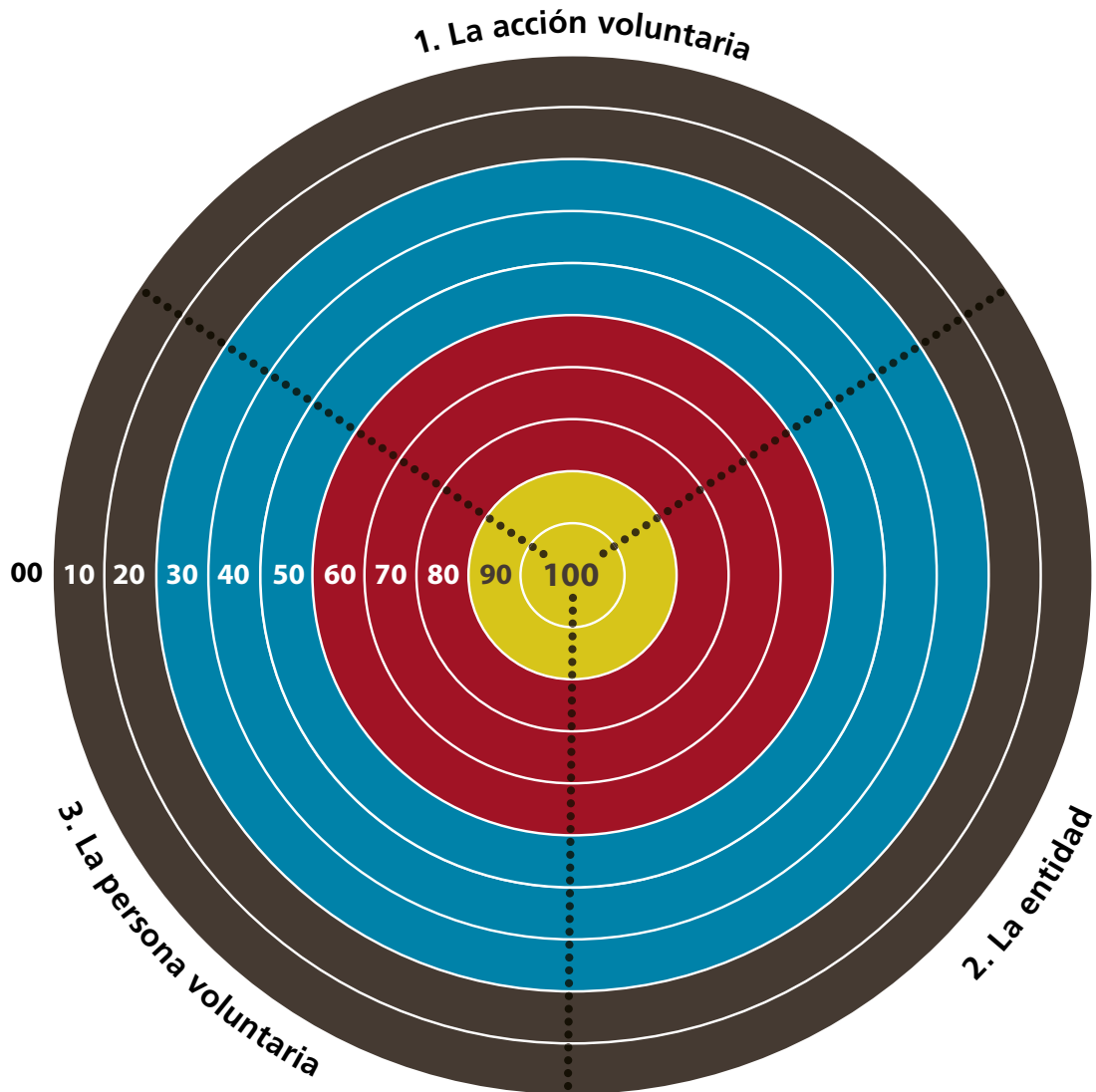
De la acción voluntaria:

- condiciones en las que se realiza,
- disponibilidad de materiales y espacios para la realización,
- programación previa y adecuación de la acción al colectivo al que va dirigida,
- etc.

De la entidad:

- formación de las personas voluntarias,
- coordinación de las personas voluntarias,
- relación entre contratados y voluntarios,
- relación entre voluntarios,
- participación de las personas voluntarias en la estructura de la entidad,
- disponibilidad del coordinador del voluntariado,
- etc.

Anexo 3: Dibujo de la diana



De la persona voluntaria:

- satisfacción personal que percibe el voluntario tras su colaboración,
- actitud personal hacia el voluntariado,
- compromiso con la acción y el colectivo al que va dirigida,
- compromiso con la entidad,
- etc.

Una vez completada la ficha, se entrega a los voluntarios pósts pequeños de tres colores diferentes; cada color se corresponde con uno de los tres grandes aspectos que habrá que evaluar. Individualmente, tendrán que escribir en ellos lo que se va reflejando en la ficha, indicando su valoración en cada uno de los aspectos (de 0 a 100).

Tercera parte

Se trata de poner en común el trabajo realizado en la segunda parte. El grupo se situará frente a la diana que deberá estar colgada en la pared. Los participantes que quieran compartir su valoración con el grupo colocarán el pósit en la sección correspondiente de la diana. Es importante que cada uno de los voluntarios explique qué puntuación otorga a cada uno de los aspectos señalados y por qué. De este modo la evaluación podrá ser cualitativa y cuantitativa al mismo tiempo.

Anexo 4: Ficha individual

De la acción voluntaria	Punt.	De la entidad	Punt.	De la persona voluntaria	Punt.
<ul style="list-style-type: none"> condiciones en las que se realiza 		<ul style="list-style-type: none"> formación de las personas voluntarias 		<ul style="list-style-type: none"> satisfacción personal que percibe el voluntario tras su colaboración 	
<ul style="list-style-type: none"> disponibilidad de materiales y espacios para la realización 		<ul style="list-style-type: none"> coordinación de las personas voluntarias 		<ul style="list-style-type: none"> actitud personal hacia el voluntariado 	
<ul style="list-style-type: none"> programación previa y adecuación de la acción al colectivo al que va dirigida 		<ul style="list-style-type: none"> relación entre contratados y voluntarios 		<ul style="list-style-type: none"> compromiso con la acción y el colectivo al que va dirigida 	
<ul style="list-style-type: none"> ... 		<ul style="list-style-type: none"> relación entre voluntarios 		<ul style="list-style-type: none"> compromiso con la entidad 	
		<ul style="list-style-type: none"> participación de las personas voluntarias en la estructura de la entidad 		<ul style="list-style-type: none"> ... 	
		<ul style="list-style-type: none"> disponibilidad del coordinador del voluntariado 			

4. Documentos de evaluación

Las dinámicas nos ofrecen muchos datos de tipo cualitativo y nos ayudan a obtener información precisa sobre la atmósfera en la que vive el grupo de voluntariado y cada persona que colabora en el programa.

Los documentos de evaluación registran de una manera más ordenada y objetiva aquello que deseamos medir de algún modo. Con el fin de interpretar el impacto del programa de voluntariado tanto en las unidades de cuidados paliativos como en las mismas personas voluntarias, ofrecemos las siguientes fichas de evaluación.

La primera ficha que presentamos está pensada para que la realice el coordinador del voluntariado. Abarca todas las etapas del programa de voluntariado en cuidados paliativos.

El resto de fichas están pensadas para ser realizadas por las personas voluntarias con la supervisión del coordinador del voluntariado. Abarcan distintos aspectos del programa de voluntariado. El coordinador podrá orientar estas herramientas bien al voluntariado en centros o bien al voluntariado en atención domiciliaria.

4.1 Ficha-evaluación de las fases del programa de voluntariado

Fases	Para estas acciones	Herramientas evaluativas
Análisis de objetivos y necesidades	Análisis de la realidad del centro. Valoración de necesidades y perfiles.	Documento de análisis de la realidad. Fichas de necesidades de puestos que hay que cubrir.
Convocatoria / captación	Campañas de captación.	N.º de pósteres repartidos.
		N.º de <i>flyers</i> repartidos (dípticos, trípticos, etc).
		N.º de anuncios en prensa (escrita, radio, TV, etc.).
		N.º de personas a las que llega en redes sociales (Twitter, Facebook, Tuenti, etc.).
		N.º de páginas web en las que rebota y aparece.
		N.º de personas que se informan gracias a alguno de los medios empleados.
	<i>Stands</i> , mesas informativas, ferias, congresos, etc.	N.º de personas que se interesan y los visitan.
		N.º de <i>flyers</i> y material entregado.
>		N.º de personas que se informan gracias a alguno de los medios empleados.

Fases	Para estas acciones	Herramientas evaluativas
>	Contacto del candidato con la institución.	N.º de llamadas telefónicas.
		N.º de correos electrónicos (o contactos a través de la web) recibidos.
		N.º de personas que se acercan directamente a la institución.
		N.º de personas que son presentadas a través de otros voluntarios.
		N.º de personas con contacto previo con la institución (recibiendo ayuda, familiares, etc.)
	Primera información.	N.º de personas que acuden a la primera presentación informativa de la institución.
N.º de personas que, tras haber solicitado asistir a una primera presentación informativa de la institución, acuden a esta.		
Acogida y selección	Entrevista inicial.	N.º de personas que, tras haber asistido a una primera presentación informativa de la institución, solicitan una entrevista inicial.
		N.º de personas que, tras haber solicitado una entrevista inicial, acuden a esta.
	Entrevista de selección.	N.º de personas que, tras haber asistido a la entrevista inicial, solicitan una segunda entrevista.
		N.º de personas que, tras haber solicitado una entrevista de selección, acuden a esta.
Iniciación	Incorporación en la acción.	N.º de personas que, tras haber asistido a las diferentes entrevistas, se incorporan a la acción voluntaria.
Firma de compromiso	Documento firmado.	Acreditación del documento firmado.

Fases	Para estas acciones	Herramientas evaluativas
Formación	Curso de formación básica.	N.º de voluntarios que asisten respecto a los que comienzan o van a comenzar a colaborar en la institución.
		Cuestionario de evaluación que debe cumplimentar cada persona participante.
	Formación sobre módulos específicos.	Cuestionario de evaluación que debe cumplimentar cada persona participante.
		N.º de voluntarios que asisten respecto al número global con los que cuenta la institución.
	Sesiones formativas.	Cuestionario de evaluación que debe cumplimentar cada persona participante.
		N.º de voluntarios que asisten respecto al número global con los que cuenta la institución.
	Encuentros formativos mensuales centrados en la comunicación interpersonal y en el seguimiento de la acción voluntaria.	N.º de voluntarios que participan mensualmente durante un año.
		N.º de situaciones críticas tratadas en las sesiones.
		N.º de situaciones críticas orientadas adecuadamente en las sesiones.
		Grado de satisfacción del voluntariado (a través de un cuestionario <i>ad hoc</i>).
Grado de utilización del cuaderno de viaje del grupo.		
Acompañamiento y seguimiento >	Encuentros mensuales entre voluntarios y coordinador.	N.º de voluntarios que acuden a encuentros mensuales personales con su coordinador.
		Grado de satisfacción de las personas voluntarias en relación al acompañamiento del coordinador, mediante un cuestionario de satisfacción anual.

Fases	Para estas acciones	Herramientas evaluativas
>	Formación continuada.	N.º de voluntarios que acuden a la formación continua respecto al número global con los que cuenta la institución.
		Cuestionario de evaluación que debe cumplimentar cada persona participante al finalizar cada sesión formativa.
Despedida	Entrevista de despedida.	Resultados de los cuestionarios de evaluación final rellenados por los voluntarios a la salida de la institución.
	Certificado que acredita la estancia.	Entrega de certificados para voluntarios que salen de la institución y resumen de su acción voluntaria.

4.2 Evaluación de la institución y del centro

Dimensiones	Preguntas	Valoración bien-regular-mal
Motivación y satisfacción en el desarrollo del voluntariado	El personal contratado reconoce y valora tu acción voluntaria.	B R M
	La relación con los enfermos y sus familias es adecuada.	B R M
	Los enfermos reconocen y valoran mi acción voluntaria.	B R M
>		

Dimensiones	Preguntas	Valoración bien-regular-mal
>	Las familias de los enfermos reconocen mi acción voluntaria.	B R M
	Me siento integrado y valorado en el centro.	B R M
	Estoy motivado para desempeñar mi acción voluntaria.	B R M
	Estoy integrado con el resto de personas voluntarias que colaboran en el centro.	B R M
Desarrollo personal	La organización permite y fomenta el desarrollo de mis competencias.	B R M
	Tengo claro en qué consiste mi acción voluntaria.	B R M
	Reconozco que el voluntariado es un factor de mi crecimiento personal.	B R M
	El voluntariado me ha ayudado a descubrir valores que antes desconocía.	B R M
Percepción del empleado respecto al reconocimiento de su colaboración	En el centro apoyan mi acción como voluntario.	B R M
	Estoy satisfecho con la relación establecida entre contratados y voluntarios.	B R M
Condiciones para desarrollar la acción voluntaria >	La información y formación recibida es adecuada para el desarrollo de mi acción voluntaria.	B R M
	Se facilitan los medios o recursos para el transporte que me permita acudir a mi acción voluntaria.	B R M

Dimensiones	Preguntas	Valoración bien-regular-mal
>	Dispongo de los recursos necesarios para desarrollar mi voluntariado (sala, material, equipos, etc.).	B R M
	Sé a quién dirigirme cuando quiero hacer propuestas o tengo que resolver dudas, problemas, dificultades.	B R M
Papel del coordinador del voluntariado	El coordinador del voluntariado fomenta y tiene en cuenta mis aportaciones e ideas en la acción voluntaria.	B R M
	El coordinador del voluntariado está cerca de mí.	B R M
	El coordinador está disponible cuando lo necesito.	B R M
	El coordinador del voluntariado me informa de todo lo referente a mi acción.	B R M
Relación con el personal contratado	Los contratados del centro conocen mi acción voluntaria.	B R M
	Los contratados del centro acompañan adecuadamente mi acción voluntaria.	B R M
	Los contratados del centro reconocen y agradecen mi colaboración.	B R M
Otras		

4.3 Evaluación del programa de voluntariado

Mediante este cuestionario se pretende evaluar el grado de satisfacción de las personas voluntarias en relación con algunos criterios básicos de su acción. Entre ellos, la motivación y satisfacción en la acción, la asimilación del tipo de relaciones que ha de presidir los equipos de voluntarios y contratados, la percepción del reconocimiento personal en la acción, el desarrollo de la creatividad y la iniciativa y la valoración del trabajo en equipo.

Evaluación

Te pedimos tu opinión acerca de diversos aspectos relacionados con: el voluntariado, la acción voluntaria, el acompañamiento, la figura del coordinador del voluntariado, la institución, etc., para que, junto a otros cuestionarios realizados por otras personas voluntarias, podamos confeccionar un diagnóstico aproximado de la realidad del voluntariado de la institución

A continuación, vas a encontrar un cuestionario con preguntas cerradas que mide tu valoración en relación con diversos bloques de contenidos. En este sentido:

- las respuestas se valoran de 0 a 10,
- 0 sería la posibilidad más negativa y 10 la más positiva.

Al final de cada bloque de preguntas encontrarás otras de carácter abierto donde podrás aclarar o detallar, si es tu deseo.

Te agradecemos de antemano tu participación y colaboración en el transcurso de todo el proceso.

Fecha:

Centro al que perteneces:

Edad: Sexo:

¿Desde hace cuánto tiempo eres voluntario/a en: ?

.....

BLOQUE I

Itinerario educativo: Primeros momentos

Cómo conocí el voluntariado de	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
La acogida que recibí cuando llegué al centro.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
La primera información que recibí sobre la institución y los centros.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
La primera información que recibí sobre las posibilidades de colaboración voluntaria.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
La formación inicial que recibí.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Comentarios:

Itinerario educativo: La incorporación

El acompañamiento con el que conté durante mi incorporación a la acción.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
La relación inicial con mis compañeros voluntarios.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
La relación inicial con el personal contratado del centro.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
La relación inicial con	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Comentarios:

Itinerario educativo: Durante la acción

Las sesiones formativas recibidas para mi acción voluntaria.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
El espacio con el que cuento (sala de voluntarios, armario, etc.).	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Los recursos necesarios para realizar la tarea adecuadamente (aulas, material, equipos, etc.).	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Las reuniones de voluntariado para compartir experiencias a partir de la acción voluntaria.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Otras:	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Comentarios:

BLOQUE II**El coordinador del voluntariado**

La acogida que me ofreció el coordinador.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
La disponibilidad para "atenderme" cuando requiero o necesito a mi coordinador.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
En qué grado me siento valorado, apoyado y acompañado por el coordinador del voluntariado.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
En qué grado considero que mi coordinador conoce la acción que realizo.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
El coordinador me trata con respeto y corrección.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
El coordinador me informa de todo aquello relacionado con mi acción voluntaria y con el centro.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
En qué grado considero que las acciones voluntarias diarias están bien coordinadas.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Comentarios:

BLOQUE III**La institución y el voluntariado**

La información que recibí al inicio sobre la misión de la institución	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
En qué grado considero que mi acción voluntaria encaja con la misión de la institución.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
La relación que se establece con el personal contratado de los centros (excepto el coordinador) la calificaría así:	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
En qué grado me siento valorado, apoyado y acompañado, por la institución en mi tarea como voluntario.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
La relación con las personas contratadas la calificaría así:	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
En qué grado me siento globalmente identificado con la institución.....	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Comentarios:

BLOQUE IV

Mi voluntariado y yo

Cómo valoraría mi motivación para realizar la acción voluntaria.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
En qué grado encaja la misión de la institución con mis planteamientos personales.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
En qué grado me siento integrado con el resto de voluntarios.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
En qué grado me siento integrado con el personal contratado de la institución.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
En qué grado consideras que tus capacidades y habilidades son aprovechadas desde la institución.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Cómo valoraría el ambiente que en general encuentro en el grupo de voluntariado.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Cómo valoraría mi actitud general en la colaboración voluntaria.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Cómo valoraría mi actitud de colaboración con el resto de voluntarios.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Cómo valoraría mi actitud de colaboración con el personal contratado.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Cómo valoraría mi actitud de colaboración con el coordinador de voluntariado y contratados/as.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Comentarios:	

4.4 Evaluación de un curso formativo

Evaluación

Te pedimos tu opinión acerca del funcionamiento del curso para que nos sirva como orientación en intervenciones posteriores.

A continuación verás un cuestionario que mide tu satisfacción con respecto a varias categorías y algunas preguntas abiertas. Responde con sinceridad, ya que esta evaluación constituye para nosotros una orientación y un soporte documental necesario para mejorar entre todos.

Las respuestas se valoran de 1 a 4, siendo:

- 1 = Nada satisfecho
- 2 = Poco satisfecho
- 3 = Satisfecho
- 4 = Muy satisfecho

Te agradecemos de antemano tu asistencia y colaboración en el transcurso de todo el proceso.

Aspectos generales

Información previa recibida (Programa).		1	2	3	4
Infraestructura (salas, WC, medios técnicos, etc).		1	2	3	4
Comida, cafés, etc.		1	2	3	4
¿Qué otras Jornadas de formación te apetecerían? Nombra 2:	1.-	2.-			

Profesor

Claridad en la exposición		1	2	3	4
Actitud		1	2	3	4
Preparación		1	2	3	4
Cercanía		1	2	3	4
Lenguaje utilizado	excesivamente científico	adecuado	coloquial	excesivamente coloquial	
Valoración general		1	2	3	4

Proceso

Tiempo	1	2	3	4
Utilidad	1	2	3	4
Ejercicios	1	2	3	4
Espacios	1	2	3	4
Contenidos	1	2	3	4
Valoración general	1	2	3	4

Materiales

Claridad de contenidos	1	2	3	4
Selección de contenidos	1	2	3	4
Idoneidad	1	2	3	4
Cantidad de contenidos	1	2	3	4
Valoración general	1	2	3	4

Sobre el curso

Lo que más me ha gustado...	
-----------------------------	--

Lo que más me ha servido...				
Lo que mejoraría...				
En general durante la sesión me he sentido...				
Valoración global	1	2	3	4

4.5 Ficha para la entrevista de despedida de una persona voluntaria

Datos

Nombre: _____

Fecha: _____

Cuestiones tratadas en la entrevista

Temas	Evaluación de la persona voluntaria	Evaluación del coordinador del voluntariado
Valoración de su rol como voluntario en el centro.		
Valoración de la fase de acogida en el centro como persona voluntaria. Momento de entrevistas.		

Temas	Evaluación de la persona voluntaria	Evaluación del coordinador del voluntariado
Valoración de los primeros días y semanas de incorporación a la acción.		
Valoración de la fase de emprendimiento cotidiano de la acción, responsabilidades asumidas, etc.		
Valoración del proceso formativo que ha seguido.		
Valoración del acompañamiento personal que ha hecho el coordinador del voluntariado.		

Temas	Evaluación de la persona voluntaria	Evaluación del coordinador del voluntariado
Valoración de la relación con el resto del equipo: voluntarios y contratados.		
Valoración del grado de satisfacción de esta etapa de voluntariado: "qué me ha aportado y qué he aportado".		
Valoración de la institución en la que se ha desarrollado el voluntariado.		
Otras cuestiones.		

5. Evaluación de “lo intangible” en el voluntariado de cuidados paliativos

Podría pasarse esta encuesta, anónima o no, cumplimentada por personas que lleven más de un año como voluntarios/as en la organización, para intentar medir los aspectos intangibles de su experiencia voluntaria.

Sería bueno que esta encuesta se llevara a cabo al finalizar una sesión formativa del tipo “Cuidado de la persona voluntaria”.

Se debe responder con valores comprendidos entre el 0 y el 10, siendo 0 la posibilidad más negativa y 10 la más positiva.

Ítems	Evaluación
¿En qué grado consideras tu implicación en tu acción voluntaria?	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
¿En qué grado consideras que tu implicación como voluntario afecta negativamente en tu vida (malestar, frustración, sensación de que lo que haces no sirve para nada, etc.)?	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
¿En qué grado consideras que tu acción voluntaria te fortalece personalmente?	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
¿En qué grado consideras que tu acción voluntaria te fortalece a nivel formativo y/o laboral?	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
¿En qué grado consideras que tu acción voluntaria potencia nuevas capacidades personales que antes no tenías o no utilizabas?	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
¿En qué grado consideras que la relación con otras personas en tu acción voluntaria te hace más sensible al dolor de los demás?	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
¿En qué grado consideras que la relación con otras personas te hace descubrir y acercarte a otras realidades?	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
¿En qué grado consideras que tu acción voluntaria es una fuente de crecimiento personal?	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
¿En qué grado consideras que tu acción voluntaria se transforma en sensibilización y difusión en tu vida diaria?	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
¿En qué grado consideras que tu familia, tus compañeros de trabajo, tus amigos, etc., entienden y apoyan tu acción voluntaria?	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Ítems	Evaluación
¿En qué grado consideras que tu acción voluntaria se convierte en una forma de vida que va más allá de tu colaboración?	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
¿En qué grado te sientes “cuidado” y atendido por la institución?	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
¿En qué grado sientes que cuentas con tu coordinador del voluntariado (o personas del centro) para poder canalizar tus buenos momentos y/o tus desánimos en tu acción voluntaria?	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
¿En qué grado consideras tu implicación como voluntario en la institución?	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
¿En qué grado sientes que la entidad considera tu persona más allá de la acción que realizas?	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
¿En qué grado te sientes acompañado por las personas de la institución en la que colaboras? Especialmente en momentos importantes de tu vida (fallecimiento de un familiar, boda de tus hijos, nacimiento de tus nietos, enfermedades tuyas o de algún familiar cercano, etc.).	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
¿En qué grado te gustaría sentirte acompañado por las personas de la institución en la que colaboras en momentos importantes de tu vida (fallecimiento de un familiar, boda de tus hijos, nacimiento de tus nietos, enfermedades tuyas o de algún familiar cercano, etc.)?	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

6. Epílogo

Hasta aquí las herramientas que nos pueden ayudar a realizar una evaluación del programa de voluntariado en las unidades de cuidados paliativos, tanto en centros hospitalarios o residenciales como en domicilios.

La tarea de evaluar es tan necesaria como compleja de ajustar, y más en estos contextos. Si preguntamos a un paciente que ingresa en una unidad de cuidados paliativos: “¿Qué esperas de las personas que trabajan y colaboran en este centro?”, seguramente, con palabras sencillas y directas, tan solo nos transmitan el deseo de que se les trate bien. Cuando la curación desaparece del horizonte y el cuidado es el patrón de comportamiento para con los pacientes y sus familiares, la dignidad de la persona que está atravesando el proceso de morir aparece con más nitidez y sentido.

Dice el sociólogo Petrella que el nuevo nombre del bien común es el reconocimiento del otro: “Si nadie te saluda, no existes”. Por tanto, saber y poder saludar al otro de manera personalizada, atenderlo en su necesidad concreta, constituye el acto fundacional de la comunidad humana.

Las herramientas evaluativas deben permitirnos que nos preguntemos si la acción voluntaria entre las personas que se encuentran en las unidades de cuidados paliativos ha servido para que estas se sientan mejor tratadas.

Sirva este pequeño relato de despedida como síntesis del quehacer del voluntariado en el mundo de los cuidados paliativos.

En una famosa universidad europea, que cuenta entre su personal con los profesores más formados, expertos y con más extenso currículum del mundo, trabajaba desde hacía muchos años dando algunas clases un ayudante de cátedra de avanzada edad. Todos sus compañeros de profesión y promoción habían ya alcanzado sus plazas de titulares y de cátedras hacía mucho tiempo, merced a sus muchas y eruditas publicaciones, pasando siempre por delante de él y relegándolo a un eterno puesto de profesor contratado. Cuando se pusieron en marcha los planes de calidad de la universidad mediante procesos de evaluación, el viejo profesor ayudante resultó siempre evaluado con la máxima calificación personal por parte del alumnado. Sin duda, no era de los que ofrecía investigaciones punteras en cada curso ni se pasaba las clases contando sus últimos descubrimientos o publicaciones, pero era capaz de “perder su tiempo” escuchando a sus alumnos, de comprender sus dificultades, de buscar con ellos soluciones a los problemas académicos cotidianos. Este profesor, que era el único que llamaba a cada uno por su nombre y los miraba a los ojos en clase, terminó siendo el más querido de la universidad, sin que los egregios catedráticos acertaran a imaginar por qué. El Decano de su facultad terminó por llamar a un grupo de alumnos para preguntarles directa y llanamente por el motivo de su preferencia, a lo que respondieron: “Es el único que nos trata como si existiésemos de verdad”.⁴

4 • DOMÍNGUEZ PRIETO, Xose Manuel, *La identidad del profesor cristiano*, PPC, Madrid, 2013.

El papel utilizado en esta publicación es Offset Edixion de 140 g para el interior y Creator Silk de 270 g para la cubierta. Ambos papeles distribuidos por Torraspapel, ostentan la certificación FSC®, marca que garantiza un manejo forestal responsable.

Servicio de información

Obra Social "la Caixa"

902 22 30 40

De lunes a domingo de 9 a 20 h

www.laCaixa.es/ObraSocial



Obra Social "la Caixa"