

Assiste-se actualmente, mais do que nunca, à tentativa de humanizar os serviços hospitalares e em proporcionar aos doentes condições que os dignifiquem.

Para essa humanização é indispensável a participação de todos os intervenientes no processo terapêutico. De entre esses elementos, vou destacar aqui **o papel do voluntário**, dado que é nessa condição que aqui estou.

O termo voluntário é cada vez mais utilizado na nossa sociedade, mas nem sempre este termo é acompanhado de uma clara delimitação do seu significado.

O termo voluntário normalmente está associado a uma pessoa que faz um trabalho ou desempenha uma função sem intuítos de retribuição, financeira ou não. Mas o termo voluntário significa essencialmente alguém que age espontaneamente.

Nos cuidados de saúde podemos distinguir essencialmente, dois tipos de voluntários, sem fugir ao significado do termo:

1. São voluntários, ou devem ser, os **trabalhadores e funcionários** dos centros de saúde ou hospitais. Porque e apesar de receberem uma retribuição monetária pelos seus serviços, agem espontaneamente e dedicadamente no serviço aos outros. Estes funcionários sabem ou devem saber que são empregados especiais, relacionam-se com pessoas, e que da qualidade do seu serviço depende em muito a felicidade e bem estar dos outros.

Um enfermeiro, um auxiliar ou um médico deve ser voluntário no seu serviço, não pode desempenhar as suas funções unicamente tendo em conta o seu vencimento, deve agir por amor e devoção aos utentes. Exige-se a esta espontaneidade e apego no seu trabalho, devem agir por vontade própria e não só porque o chefe pediu ou o serviço a isso o obriga.

2. São voluntários aqueles que **sem terem um vínculo jurídico e nenhuma remuneração** dedicam, espontaneamente, algum do seu tempo a ajudar os outros, apenas porque assim o desejam. Estas pessoas sem estarem formalmente ou legalmente ligadas à instituição, participam nas actividades desta apenas porque desejam ser úteis e querem aplicar os seus conhecimentos a ajudar os outros. São voluntários nos dois sentidos do termo, dado que agem espontaneamente e não recebem nenhum salário.

Embora não sendo profissionais, estes elementos são extremamente importantes à instituição. Porque trazem dinamismo e novidades aos utentes, permitem preencher algumas lacunas a nível de pessoal que sempre existem mas principalmente porque tem um carinho e cuidado especial com todos os que necessitam.

Nos últimos anos **o processo de exclusão profissional e de aposentação antecipada** afectou inúmeras pessoas, que muitas vezes perderam o sentido da vida. Pessoas activas que com uma grande experiência profissional e de vida podem ser muito úteis a si e aos outros. Poderá ser neste universo que estão os voluntários mais válidos e competentes.

O papel do voluntário é **reconhecido** em diversas declarações de organismos internacionais. As Nações Unidas, numa Resolução adoptada pela Assembleia Geral, propôs que os governos estabeleçam-se o dia **5 de Dezembro** como o "**Dia Internacional do Voluntariado para o Desenvolvimento Económico e Social**", sugerindo que se tomem medidas para que as pessoas participem como voluntários tanto no seu país como no estrangeiro.

A Carta Social Europeia, no seu artigo 14, parágrafo primeiro e segundo, estimula a participação dos indivíduos e organizações beneméritas na criação e desenvolvimento de serviços que contribuam para o bem estar de indivíduos e de grupos na comunidade.

O Comité de Ministros do Conselho da Europa, em 1985, realiza uma recomendação aos estados membros sobre o trabalho voluntário em actividades de bem estar social. Nessa recomendação reconhecem-se entre outros pontos:

1. O reconhecimento do papel, das características e do valor do trabalho dos voluntários.

2. Criação de medidas para definir e melhorar as modalidades de voluntariado.

Hoje em dia as organizações voluntárias estão presentes praticamente em todos os âmbitos do sistema de bem estar. O serviço que prestam é mais personalizado e menos burocrático que o do estado. A este compete fornecer serviços básicos e gerais assim como criar estruturas legais para as organizações sociais e voluntárias agirem.

O voluntariado é um aspecto intrínseco da sociedade democrática, em que se manifesta a liberdade da associação para fins sociais e pluralistas, assim como o desejo de participação e de realização de objectivos concertos. Constitui ademais uma oportunidade de integração social cada vez maior.

A extensão do voluntariado permite que a comunidade se implique mais e participe no seu próprio desenvolvimento, fomentando assim a sua auto-organização. Isto faz aumentar a participação cidadã a diferentes níveis e contribui ao aprofundamento da democracia assim como o enriquecimento e maior estabilidade do sistema social e a ter cidadãos mais comprometidos e responsáveis.

O voluntariado deve ser encarado por ambas as partes (**instituição - voluntário**) de uma forma responsável e séria. O voluntário tem de ser encaminhado e formado para a sua tarefa, nunca pode ser deixado só. Se actua isolado facilmente se desencanta com a sua missão e desiste.

O trabalho voluntário deve ser feito em conjunto com todos os elementos do processo médico (enfermeiros, técnicos, doentes, famílias,

médicos, etc.). Não chega a boa vontade, é necessário um enquadramento com a estrutura existente.

Um projecto em comum impõe regras e métodos de trabalho em grupo, por vezes complexos, mas ao mesmo tempo é um espaço de crescimento e responsabilização. A vida activa das instituições, com uma dinâmica interna própria, deve incentivar o voluntariado e não fechar as portas a este sistema de inter-ajuda.

O trabalho do voluntário deve ser **sistemático e englobado** num plano geral e não andar, como é hábito entre nós, ao sabor da maré e dependente da boa vontade dos profissionais e dos próprios voluntários.

Pior que não existir voluntariado é um mau voluntariado.

Este é uma desagradável experiência para a instituição, para a pessoa e principalmente para o doente.

Mas uma vez é importante dar ênfase à escolha dos voluntários, é voluntário quem pode e não quem quer, e à organização do voluntariado. A quando da elaboração do organograma da instituição deveria-se estabelecer desde início as tarefas e o lugar do serviço do voluntariado. De modo a diminuir a sensação de “corpo estranho” que profissionais e voluntários sentem no contacto directo entre ambos.

Para poder existir um bom serviço de voluntariado é necessário que dentro do hospital se criem estruturas e funções especialmente destinadas aos voluntários. Não deverá ser esquecido que esta descrição de tarefas terá de ser entendida por todos os voluntários, que possuem normalmente diferentes graus de cultura e conhecimentos.

É importante que os voluntários conheçam **a cultura da casa**, as regras formais e informais que orientam o serviço de saúde dessa instituição, para isso é importante que exista um orientador ou uma pessoa que sirva de elo entre os voluntários e a instituição.

São muitas as **tarefas** que um voluntário pode fazer, sendo que as mais importantes são as que beneficiam directamente o doente e a família. Tais como o encaminhamento das pessoas dentro da organização, a

companhia e ajuda ao doente / família e o auxílio a prestar aos profissionais em funções simples.

A **razão da existência** do voluntariado deve-se a dois factores essenciais:

A. Por um lado a crescente necessidade que os indivíduos tem em se sentirem úteis e válidos, de se afirmarem como pessoa humana.

B. Por outro a consciencialização por parte das instituições que falta algo no tratamento aos doentes, um cuidado especial e mais afectivo que os profissionais pelas razões que todos conhecemos não podem dar.

O doente, e o doente em cuidado paliativo em particular, estão fragilizados e especialmente sensíveis, de modo que o trabalho do voluntário deve ser cuidadoso e constante. Não interessa mudar constantemente de pessoa e de rotina.

É difícil acompanhar o processo de degradação que o doente sofre, não é fácil para ninguém, muito menos para ele e para a família. Neste caso a presença do voluntário é importante porque pode ajudar a combater o desalento e tristeza em que facilmente se cai e poderá servir de amparo quer para o doente quer para família.

É neste contexto que surge o voluntário. Não substitui a família nem o técnico mas complementa-os. O voluntário ajuda o doente a não se sentir tão só e desamparado. Permite aliviar tensões e criar novos laços de afectividade e socialização.

A **família** é um factor de bem estar e esperança para o doente. Infelizmente o tempo que a família pode estar com este é reduzido e os técnicos de saúde não conseguem dar o atendimento que o doente precisa, dado que muitas vezes o que este necessita é de apenas alguns minutos de atenção e conforto. Minutos esses que no entanto são preciosos para um enfermeiro e médico.

Este voluntariado pode ser realizado pelas próprias famílias dos doentes, o que traz um carisma muito particular a este serviço.

Quem melhor para saber as necessidades dos doentes do que as famílias ?

Como qualquer **processo social**, o funcionamento do serviço de voluntariado depende das pessoas, são estas que constituem todo o sistema de solidariedade numa instituição de saúde. Não tem qualquer cabimento falar de ajuda ou serviço de voluntariado se os indivíduos não estão predispostos a isso.

Mas é bonito e reconfortante quando assistimos e vimos instituições que aderem ao voluntariado e quando nos relacionamos com voluntários competentes e dedicados.

Conheci e conheço casos destes e isso que me dá esperança e alento para ser voluntário e solidário.

Tudo depende de nós e da nossa capacidade de nos pormos ao serviço dos outros, sejam eles enfermeiros, familiares, médicos, voluntários ou pacientes.