**PENGELOLAAN SUKARELAWAN DI LEMBAGA SWADAYA MASYARAKAT BIDANG KESEHATAN (STUDI KASUS)**

**YAYASAN KANKER INDONESIA CABANG**

**DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

**INTISARI**

Nurhasni Yoisangadji1, Fatwa Sari Tetra Dewi2, Lutfan Lazuardi3

**Latar Belakang**: Di negara berkembang sekitar 25 juta orang mengidap kanker. Apabila dilakukan pengobatan dan terapi secara teratur dapat menekan pertumbuhan penyakit kanker. Untuk itu, dibutuhkan program untuk masyarakat yaitu kegiatan pencegahan seperti: skrining, deteksi dini, pengobatan dan perawatan paliatif secara menyeluruh, serta pemeriksaan lanjutan pasca sembuh. Yayasan Kanker Indonesia (YKI) Cabang Daerah Istimewa Yogyakarta adalah organisasi nirlaba bersifat sosial dan kemanusiaan di bidang kesehatan serta merupakan organisasi yang mengkhususkan diri untuk menanggulangi kanker. YKI bertujuan mengupayakan penanggulangan kanker dengan menyelenggarakan kegiatan di bidang promotif, preventif, dan *supportif*. Sesuai dengan visi YKI yaitu **PEDULI** yang merupakan singkatan dari pertama, PErhatian bahwa masalah kanker bukan hanya masalah individu atau keluarga yang terkena kanker saja. Kedua, memberikan DUkungan baik moral dan material sesuai dengan kemampuan dan kapasitasnya. Ketiga, memberikan LIndungan agar mereka yang terkena kanker merasa terayomi sehingga timbul semangat diri untuk mencari solusi terbaik dalam rangka pengobatan maupun peningkatan kualitas hidup penderita kanker.

**Tujuan Penelitian**: untuk menganalisa pengelolaan sukarelawan pada lembaga swadaya masyarakat di YKI Cabang DIY.

**Metode Penelitian**: Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan menggunakan studi kasus (*case study*). Penelitian ini menggunakan metode sampling purposif (*purposive sampling)*, yaitu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Dalam penelitian ini, peneliti menggali informasi dari beberapa informan. Subjek penelitian yaitu, 2 orang pengurus aktif YKI Cabang DIY dan 6 orang relawan aktif yaitu: 3 orang *survivor*, 3 Orang *non survivor*.

**Hasil:** Pengorganisasian kegiatan relawan di Yayasan Kanker Indonesia Cabang DIY selama ini sudah diatur dan ditetapkan dalam rapat pleno, yang diselenggarakan setiap tahun dalam 5 tahun masa kepengurusan. Setiap divisi dalam kepengurusan melakukan evaluasi terhadap program kerja yang tidak terlaksana dalam setahun, serta mengajukan perencanaan program kerja dalam satu tahun kedepan. Pengkoordinasian tata kelola kerja relawan di YKI Cabang DIY, terhadap para relawan dikoordinir langsung oleh pengurus yayasan. Relawan dilibatkan secara langsung dalam semua kegiatan, hal ini dilakukan agar dapat terjalin kerjasama dan hubungan baik antara pengurus YKI Cabang DIY dengan relawan. Ketersediaan relawan di YKI Cabang DIY sampai saat ini berdasarkan penelitian sangat kurang. Walaupun demikian semua kegiatan yang melibatkan relawan dapat terlaksana. Hal ini disebabkan oleh motivasi yang tinggi yang dimiliki oleh relawan.

**Kesimpulan:** Relawan yang memiliki latar belakang pengalaman sebagai *survivor* sangat penting dan efektif dalam melakukan pendampingan.

**Kata Kunci:** Pengelolaan relawan, LSM, Pengorganisasian, Yayasan Kanker Indonesia

1Dinas Kesehatan Kabupaten Kepualauan Sula, Propinsi Maluku Utara.

2Kepala Bagian Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kedokteran Universitas Gadjah Mada.

3Sistem Informasi Manajemen Kesehatan, Program Pascasarjana Fakultas Kedokteran Universitas Gadjah Mada.

**VOLUNTEER MANAGEMENT AT HEALTH NON-GOVERNMENTAL ORGANIZATION (A CASE STUDY) AT INDONESIAN CANCER FOUNDATION, YOGYAKARTA SPECIAL REGION**

**ABSTRACT**

Nurhasni Yoisangadji1, Fatwa Sari Tetra Dewi2, Lutfan Lazuardi3

**Background**: In the developing nations, about 25 millions of people survive from cancer. If treated with proper therapy, the development of cancer can be suppressed. Therefore, public health programs for preventive measure are necessary. They include screening, early detection, palliative treatment, and post-recovery follow-up. Yayasan Kanker Indonesia (YKI), or Indonesian Cancer Foundation (ICF), Yogyakarta is non-profit organization, which specializes in social and humanity health sector as well as cancer eradication. Indonesian Cancer Foundation (ICF) aims at facilitating cancer eradication by conducting some promotional, preventive, and supporting programs. Its operational program is PEDULI. Firstly, ‘*PE*rhatian’ (*affection*) means that cancer is not a problem of individual cancer patients and family. Secondly, “*DU*kungan” (*support)* means moral and material support based on its organizational capacity. *Thirdly*, “*LI*ndungan” (protection) means that the organization provides protection for the cancer patients and motivates them to find the best solution to manage the disease and to improve their quality of life.

**Objective**: To analyze management of volunteers at the non-governmental organizations of Indonesian Cancer Foundation (ICF), Branch Office of Yogyakarta

**Method**: A descriptive qualitative research was conducted using case study design and purposive sampling technique, namely, sampling technique with certain data and considerations. The research explored information from some subjects that included 2 active members of ICF Yogyakarta and 6 active volunteers, namely: 3 survivors and 3 non-survivors.

**Results:** Organization of volunteers in the Indonesian Cancer Foundation (ICF) had been managed and appointed by means of meeting, which is conducted every 5 years. Each division in the committee evaluates the programs, which were not implemented in a particular year, and formulates future program. Management of volunteer organization at the Indonesian Cancer Foundation (ICF) Yogyakarta was directly coordinated by the foundation committee. The volunteers were directly involved in all of the programs. This aimed at establishing a good coordination between the committee of ICF Yogyakarta and the volunteers. According to some studies, the number of volunteers at ICF Yogyakarta was not sufficient, but all of the programs, which involve the volunteers, were implemented successfully. This was because the volunteers were highly motivated to do their jobs.

**Conclusion:** Volunteers who have background experience as a survivor is very important and effective in assisting.

**Keyword:** Volunteer management, NGOs, Organizing, Indonesian Cancer Foundation

1Health Office of Kepualauan Sula, Province of Maluku Utara

2Head of Public Health Program, Faculty of Medicine Gadjah Mada

3Public Health Management Information System, Graduate Program, Faculty of Medicine Gadjah Mada

**PENDAHULUAN**

Kanker merupakan tantangan kesehatan masyarakat dengan insidensi yang meningkat setiap tahunnya.1 Di negara berkembang sekitar 25 juta orang mengidap kanker. Untuk itu, dibutuhkan program untuk masyarakat yaitu kegiatan pencegahan seperti: skrining, deteksi dini, pengobatan dan perawatan paliatif secara menyeluruh, serta pemeriksaan lanjutan pasca sembuh.2

Menurut American Cancer Society, sekitar 1.660.290 kasus kanker diharapkan dapat didiagnosis pada tahun 2013.3 Hasil survei menunjukkan, prevalensi kanker di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta tertinggi se-Indonesia yaitu 9,6 per 1000 penduduk. Nilai survei tersebut diperoleh dari 4,3 per 1000 penduduk dengan tingkat kejadian lebih tinggi diderita oleh perempuan 5,7 per 1000 penduduk dibandingkan laki-laki 2,9 per 1000 penduduk.4

Upaya pengendalian kanker telah dilakukan oleh pemerintah dan sektor swasta, termasuk organisasi profesi dan organisasi non pemerintah (LSM). Kegiatan yang dilakukan yaitu, pencegahan primer dan deteksi dini, menyediakan fasilitas kesehatan untuk pemeriksaan, melakukan penyuluhan pemeriksaan payudara sendiri melalui publik pendidikan.5

Yayasan Kanker Indonesia (YKI) Cabang Daerah Istimewa Yogyakarta adalah organisasi nirlaba bersifat sosial dan kemanusiaan di bidang kesehatan serta merupakan organisasi yang mengkhususkan diri untuk menanggulangi kanker. YKI bertujuan mengupayakan penanggulangan kanker dengan menyelenggarakan kegiatan di bidang promotif, preventif, dan *supportif*.6

Yayasan ini memiliki visi **“Masyarakat Peduli Kanker”**. Visi tersebut mengandung pengertian, agar masyarakat mampu memberikan perhatian, dukungan dan lindungan sehingga dapat mewujudkan upaya untuk menurunkan angka kesakitan, angka kematian, dan penderitaan akibat kanker.6

Sesuai dengan visi YKI yaitu **PEDULI** yang merupakan singkatan dari pertama, PErhatian bahwa masalah kanker bukan hanya masalah individu atau keluarga yang terkena kanker saja. Kedua, memberikan DUkungan baik moral dan material sesuai dengan kemampuan dan kapasitasnya. Ketiga, memberikan LIndungan agar mereka yang terkena kanker merasa terayomi sehingga timbul semangat diri untuk mencari solusi terbaik dalam rangka pengobatan maupun peningkatan kualitas hidup penderita kanker.6

**METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan menggunakan studi kasus (*case study*). Lokasi dalam penelitian ini yaitu di YKI Cabang Daerah Istimewa Yogyakarta. Cara pengambilan data melalui wawancara mendalam, observasi (*participant observation*), dan dokumentasi. Pengolahan data dilakukan dengan cara peneliti menyusun data yang telah terkumpul, selanjutnya melakukan pengolaha, analisis data, dan penulisan tesis.

**HASIL PENELITIAN**

1. Relawan sebagai *social responsibility*

Pemenuhan relawan di YKI Cabang DIY dilaksanakan dengan pembukaan pendaftaran setiap saat dan diberi pelatihan setiap tahunnya. Bagi perorangan yang bersedia menjadi relawan akan dibimbing langsung oleh pegurus YKI Cabang DIY. Namun bagi pendaftar yang telah memenuhi kuota maka akan secara langsung dilatih oleh tenaga kesehatan untuk melakukan pendampingan. Hal ini berdasarkan hasil wawancara mendalam yang peneliti lakukan.

*“Pelatihan tergantung kuota yang mendaftar sebagai relawan, baru dilakukan pelatihan...(Pengurus, Laki-laki).”*

*“Kami membutuhkan minimal ada 20 sampai pernah ada antara 20, 30 gitu kami sudah yang keempat kalinya melakukan pelatihan...(Pengurus, Perempuan).”*

Informasi untuk pembukaan pendaftaran yang diterima oleh peminat yang ingin menjadi relawan. Biasanya diperoleh dari iklan yang dipasang di koran, pengumuman *website* YKI Cabang DIY, diajak oleh pengurus maupun relawan, bahkan ada yang bersedia secara pribadi.

*“Saya tahu pembukaan pendaftaran itu dari salah seorang pengurus YKI namanya bu Nela, seorang bidan saya kenal baik dengan beliau...(Survivor, Perempuan).”*

*“Oh kalo itu beda karena saya itu yang merelakan diri untuk terjun, saya yang terjun ketika saya sakit kemudian saya dikunjungi...(Survivor, Perempuan).”*

Berdasarkan hasil wawancara mendalam yang telah peneliti lakukan, diperoleh bahwa dalam pelatihan yang diberikan kepada para relawan terdiri dari pendampingan, gizi, pengetahuan tentang kanker, dan psikologi.

*“Tahun kemarin 2013 itu dilakukan pelatihan dua hari yaitu hal yang terkait dengan kanker, hal yang terkait dengan personal communication, peningkatan kualitas pendampingan oleh psikolog, topik yang terkait dengan gizi. Berbagai narasumber kami undang untuk meningkatkan kualitas pengetahuan mereka...(Pengurus, Perempuan).”*

Selain itu juga diadakan pelatihan lagi bagi para relawan yang sudah lama. Hal ini dimaksudkan untuk penyegarankembali, terhadap ilmu yang sebelumnya telah diberikan serta kesulitan yang dihadapi oleh relawan pada saat pendampingan.

*“Kalau yang refreshing-refreshing itu biasanya kesulitan-kesulitan kita apa yang kita pernah lakukan selagi kita mendampingi pasien, jadi kita menambah ilmu sendiri-sendiri dan mungkin ada di bimbing dari psikolog atau juga ada dokter membimbing...(Survivor, Perempuan).”1*

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan kegiatan *refresh* bagi para relawan, diberikan kepada mereka sudah lama menjadi relawan. Hal tersebut dilakukan agar relawan tidak lupa atas ilmu yang diberikan dalam mendampingi pasien kanker.

Berdasarkan hasil wawancara mendalam yang telah peneliti lakukan terhadap relawan yang masih aktif. Adapun hal yang mempengaruhi mereka sehingga masih aktif adalah motivasi. Motivasi para relawan yang masih aktif dipengaruhi juga oleh pengalaman pribadi dan latar pendidikan relawan.

*Foot note*:

1. Informan tersebut sehari sebelum dilakukan wawancara melakukan *check up* rutin setiap 1 bulan.

*“Karena saya sudah disembuhkan jadi ini sebagai ucapan terimakasih kepada Tuhan...(Survivor, Perempuan).”2*

*“Yah mungkin karena jiwa perawat itu mengasihi sesama dan memperhatikan orang sakit, dan menggugah hati si pasien untuk bisa bangkit lagi dari sakitnya, bahwasanya dengan berobat kankernya bisa sembuh...(Bukan Survivor, Perempuan).”*

Hal ini menunjukkan bahwa pada dasarnya pengelolaan relawan di YKI Cabang DIY cukup baik. Bahkan sampai saat ini hampir semua kegiatan dapat terlaksana, walaupun pihak YKI Cabang DIY sangat kekurangan tenaga relawan.

1. Kebutuhan dukungan

Salah satu upaya yang dilakukan oleh relawan kepada pasien kanker dan keluarga adalah dengan memberikan dukungan. Dukungan yang diberikan kepada pasien dan keluarganya diharapkan sebagai motivasi untuk mereka, hal tersebut ditunjukkan dengan hasil wawancara berikut ini:

*“Eee harus memandang penderita kanker itu sebagai subyek bukan sebagai obyek, jadi karena menjadi pendamping yah diharapkan kami untuk bisa mendampingi pasien dalam masa-masa penderitaanya dan juga mendampingi keluarga pasien. karena seperti kita tahu yang apa ketika ada seseorang yang menderita penyakit kanker itu. Sesungguhnya yang menderita tidak hanya pasiennya saja tetapi seluruhnya untuk itu mereka juga membutuhkan dukungan moril juga...(Bukan Survivor, Perempuan).”*

Pemberian motivasi kepada pasien dan keluarga dimaksudkan agar mereka mau melakukan pengobatan secara klinis. Selain itu kegiatan pendampingan dilakukan secara langsung dan tidak langsung. Kegiatan pendampingan secara langsung, yaitu dengan mendatangi ke rumah, RS, dan pendopo sasana marsudi YKI. Kegiatan pendampingan tidak langsung melalui SMS, seperti ditunjukkan pada hasil wawancara berikut ini:

*Foot note:*

1. Informan saat diwawancarai sedang bersiap untuk melakukan pendampingan rutin di YKI Cab. DIY.

*“Sebagian besar didatangi, karena saya bekerja jadi itu anu pendampingan bisa melalui SMS. Yang penting ketika apabila mereka ada tekanan, ada pertanyaan dapat terjawab semua dan itu pun mereka sudah berterimakasih. Yang sekarang aja saya punya 5 orang nih, yang terus menerus saya amati...(Survivor, Perempuan).”*

Berdasarkan hasil observasi yang telah peneliti lakukan salah satu manfaat dilakukannya kebutuhan dukungan agar pasien dan keluarga mau melakukan pengobatan secara medis. Ini disebabkan oleh kebanyakan pasien yang didampingi adalah berasal dari luar kota Yogyakarta dirujuk ke RS. Dr. Sardjito.

1. *Barrier* untuk menjadi relawan

Jumlah peminat untuk menjadi relawan dalam 4 kali rekrutmen pada dasarnya banyak. Namun yang bersedia menjadi relawan sangat sedikit, apalagi untuk menjadi relawan aktif. Hal ini dapat dilihat tabel 1 sebagai berikut:

**Tabel 1: Jumlah Anggota Relawan di YKI Cabang DIY**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Pendaftar | | Bersedia Jadi Relawan | Relawan Aktif |
|  | Jumlah | Tahun | Jumlah | Jumlah |
| 1. | 36 orang | 2001 | 20 orang | 10 orang |
| 2. | 21 orang | 2003 | 12 orang | 12 orang |
| 3. | 27 orang | 2006 | 20 orang | 9 orang |
| 4. | 21 orang | 2013 | 17 orang | 9 orang |
|  | **Total** | | | **40 orang** |

Sumber: Laporan Jumlah Anggota Relawan di YKI Cabang DIY Tahun 2013

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara mendalam yang telah peneliti lakukan. Jumlah relawan yang aktif di lapangan tidak sesuai dengan angka tersebut. Hal ini tersebut disebabkan oleh beberapa hal yang membuat jumlah relawan semakin sedikit di YKI Cabang DIY, yaitu kesibukan, pindah domisili, ikut suami, dan meninggal. Hal ini ditunjukkan pada wawancara berikut ini:

*“Banyak kendala, karena empat kali rekrutmen tidak semuanya aktif, kenapa? Yang pertama karena mereka pindah keluar kota, yang kedua ikut suami, yang ketiga meninggal, yang keempat orang yang tidak tega mendampingi pasien kanker. Kendala itu yang membuat keterbatasan karena kami masih kurang tenaga relawan sementara pasien kanker yang datang ke YKI makin banyak...(Pengurus, Perempuan).”3*

Hal ini menunjukkan bahwa pada dasarnya pengelolaan relawan di YKI Cabang DIY cukup baik. Bahkan sampai saat ini hampir semua kegiatan dapat terlaksana, walaupun pihak YKI Cabang DIY sangat kekurangan tenaga relawan.

##### 4. Pengorganisasian kegiatan relawan

Pengorganisasian kegiatan bagi para relawan di YKI Cabang Daerah Istimewa Yogyakarta, telah diatur oleh pihak pengurus dalam rapat pleno setiap tahun. Rapat tersebut dibahas secara jelas program-program kerja tiap divisi. Divisi-divisi dalam 5 tahun kepengurusan melakukan evaluasi terhadap program kerja yang tidak terlaksana dalam setahun, serta mengajukan perencanaan program kerja dalam satu tahun ke depan.

Berdasarkan hasil observasi yang telah peneliti lakukan, terdapat kepengurusan tersendiri dalam divisi yang secara khusus menangani masalah relawan yaitu Divisi Pelayanan Sosial. Dalam divisi ini terdapat 4 paguyuban yaitu: Paguyuban Relawan Kanker, Paguyuban Penderita dan Mantan Penderita Kanker, Paguyuban Orang tua Penderita Kanker, dan Paguyuban *Indonesian Ostomy Association* (Asosiasi Penderita Ostomi Indonesia).

Program kerja kepengurusan divisi pelayanan sosial setiap tahun melibatkan relawan dalam semua kegiatan. Kegiatannya meliputi: penggalangan dana, penyuluhan, pendampingan pasien, dan kegiatan rehat untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 1 :

*Foot note*:

3. Pelaksanaan wawancara dilakukan di kantor YKI Cab. DIY, situasi saat itu sangat interaktif.

**Penggalangan**

**Dana:**

1. Bazar murah
2. Mencari Sponsor
3. Donatur tetap

**Penyuluhan:**

1. Kampanye
2. Deteksi dini
3. Konsultasi dan Pemeriksaan

**Kegiatan Rehat:**

1. Wisata *Outbound*
2. Pembuatan kerajinan
3. Senam sehat

**Pendampingan Pasien:**

1. Doa bersama
2. Mencari donasi
3. Memfasilitasi pasien
4. Pojok YKI

Gambar 1: Pengorganisasian kegiatan relawan

Salah satu program kerja divisi pelayanan sosial adalah penggalangan dana. Kegiatan penggalangan dana dilakukan dengan melakukan bazar murah, yaitu dengan menjual bahan pokok dan baju layak pakai. Kegiatan bazar murah ini biasanya masuk dalam rangkaian acara penyambutan HUT YKI Cabang DIY. Selain itu pihak YKI Cabang DIY juga ikut bekerjasama dengan pihak Keraton Yogyakarta dan beberapa pihak pengusaha dalam mencari sponsor, untuk dapat melaksanakan kegiatan mereka.

YKI Cabang DIY memiliki beberapa donatur tetap yang selalu membantu para pasien kanker dalam menjalankan visi dan misi serta program kerja. Namun ada beberapa sponsor dan donatur yang dibatasi oleh YKI Cabang DIY, yaitu perusahaan yang menjual obat-obatan alternatif dalam pengobatan kanker.

Divisi pelayanan sosial juga melakukan penyuluhan dalam melaksanakan kegiatan tersebut diisi dengan kampanye sehat melawan kanker, deteksi dini, pemeriksaan, dan konsultasi gratis. Kampanye sehat melawan kanker dilakukan dengan turun ke jalan dengan membagi-bagikan pamflet dan brosur. Konsultasi dan pemeriksaan deteksi dini meliputi SADARI dan PapSmear, kegiatan SADARI merupakan materi pokok pada saat penyuluhan, dan langsung dipraktekkan oleh para relawan dan dokter pada saat melakukan kegiatan tersebut. Untuk konsultasi dan pemeriksaan PapSmear, pihak YKI Cabang DIY selalu melaksanakan kegiatan tersebut secara rutin dan gratis. Kegiatan tersebut juga merupakan kegiatan yang paling diminati oleh masyarakat.

*“Yah sebetulnya memang apa dirapat plenokan, kita membahas program kerja to. Misalnya bidang ini apa programnya, bidang apa-apalah programnya kerjanya, sesuai itu program yang direncanakan pada rapat pleno itu...Kegiatan PapSmear, Pengalangan dana, Penyuluhan, Bazar...(Pengurus, Laki-laki).”4*

Pendampingan terhadap pasien kanker merupakan tugas pokok dari para relawan. Tugas tersebut meliputi doa bersama, membantu mencarikan dana bagi pasien kanker yang tidak mampu, memfasilitasi pasien kanker dan pojok YKI. Untuk doa bersama dibagi berdasarkan keyakinan masing-masing pasien dan relawan yang berjalan rutin setiap 2 minggu sekali. Relawan di YKI Cabang DIY juga sangat berpartisipasi dalam mencarikan dana untuk pengobatan pasien yang tidak mampu. Pihak Yayasan juga ikut memfasilitasi dengan menyediakan informasi bagi keluarga pasien yang tidak mampu namun belum terdaftar dalam BPJS. Pojok YKI dilaksanakan di bagian Radioterapi RS. Dr. Sardjito. Kegiatan tersebut meliputi penyuluhan, namun tidak hanya mendatangkan pakar kesehatan tetapi dari pihak lain.

“*Biasanya pas HUT YKI itu ada kegiatan yang namanya Pojok YKI, yang dilakukan di RS. Sardjito dibagian Radio Terapi. Disitu ada pendampingan bagi pasien yang akan melakukan Radio Terapi, nah disitu kami melakukan penyuluhan dengan pembicara dokter-dokter, dari salon tentang cara menggunakan wig atau menggunakan jilbab karena mereka yang kemoterapi biasanya rambutnya rontok...(Bukan Survivor, Perempuan).”5*

Berdasarkan observasi yang telah peneliti lakukan, kegiatan rehat meliputi wisata *outbound*, pembuatan kerajinan tangan, dan senam sehat. Kegiatan rehat merupakan kegiatan rekreasi bagi para pasien kanker yang dalam tahap rehabilitasi, keluarga pasien, relawan, dan seluruh pengurus YKI Cabang DIY. Hal ini dilakukan agar membangun hubungan silahturahmi

*Foot note*:

1. Informan pada saat wawancara terlihat grogi, karena ini pertama kalinya diminta menjadi informan dalam suatu penelitian.
2. Wawancara dilakukan di rumah informan dan situasi saat itu terlihat santai.

diantara mereka. Namun sangat disayangkan untuk senam sehat hanya ada pada saat penyambutan HUT YKI, yang artinya cuma ada 1 tahun sekali senam sehat dilaksanakan.

##### 5. Koordinasi

Pengkoordinasian tata kelola relawan di YKI Cabang DIY, yaitu dengan melibatkan relawan dalam kepanitiaan untuk suatu kegiatan tertentu. Berdasarkan hasil observasi yang telah peneliti lakukan, adanya keterlibatan para relawan dalam kepanitiaan untuk suatu kegiatan. Kepanitiaan yang dibentuk oleh pihak YKI Cabang DIY, biasanya untuk kegiatan-kegiatan menyambut HUT YKI Cabang DIY. Hal ini menunjukkan adanya koordinasi yang baik antara pengurus dan relawan, seperti pada gambar 2:



Gambar 2: Rapat pembentukan panitia kegiatan HUT YKI

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti, untuk saat ini koordinasi terhadap para relawan adalah dengan berkoordinasi dengan ketua paguyuban masing-masing dan pengurus. Hal ini dilakukan agar terciptanya komunikasi yang searah antara kepengurusan tiap-tiap paguyuban dengan pengurus serta relawan.

*“Kita para relawan dihubungi semua, lewat sms, dan didatangi ke rumah-rumah kami...(Bukan Survivor, Perempuan).”*

*“Oh yah sebagai relawan kami punya ketua relawan, yaitu bu Indah. Nah dari beliau kami selalu berkoordinasi untuk pertemuan kegiatan di YKI...(Survivor, Perempuan).”*

Koordinasi dalam mengelola relawan memang bukan hal yang mudah. Berdasarkan hasil wawancara mendalam yang telah peneliti lakukan, terdapat adanya permasalahan dalam pengaturan waktu. Hal ini disebabkan oleh kesibukan para relawan di luar kegiatan YKI, sehingga beberapa relawan tersebut tidak dapat hadir dalam rapat.

*“Yah tidak bisa selalu hadir, tapi karena rumah saya relatif dekat dengan Sekretariat jadi sebagian besar ya waktu itu saya selalu bisa dapat hadir...(Bukan Survivor, Perempuan).”*6

Pengkoordinasiaan kegiatan oleh pihak YKI Cabang DIY sangat membantu para relawan, untuk saling mengenal satu sama lain diantara sesama relawan. Terutama para relawan yang baru bergabung di YKI Cabang DIY.

### PEMBAHASAN

1. Relawan sebagai *social responsibility*

Ketersediaan relawan di YKI Cabang DIY sampai saat ini berdasarkan penelitian sangat kurang. Walaupun demikian semua kegiatan yang melibatkan relawan dapat terlaksana. Hal ini disebabkan oleh motivasi yang tinggi yang dimiliki oleh relawan. Faktor motivasi seperti pengakuan, tanggung jawab, dan pengalaman pribadi memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kepuasan kerja. Pengakuan pribadi dapat menjadi motivasi yang kuat termasuk pengakuan pribadi yang diterima dari masyarakat, serta pengembangan pribadi dalam hal keterampilan dan pengetahuan yang didapat.7 Relawan termotivasi untuk memberikan layanan kepada klien agar dapat mengembangkan keterampilan mereka.8

Motivasi yang tinggi menunjukkan kepuasan kerja yang positif pada kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa ketika karyawan lebih puas dengan pekerjaan mereka dan mencintai pekerjaannya. Mereka akan mencurahkan lebih banyak upaya untuk pekerjaan, yang dapat menyebabkan peningkatan sistem kinerja.9

*Foot note*:

6. Wawancara dilakukan di salah satu Universitas Swasta di Yogyakarta.

Motivasi mengacu pada perilaku yang melibatkan diri dalam suatu kegiatan, mengembangkan minat, dan memuaskan harapan seseorang dari rasa ingin tahu. Kegiatan untuk bersosialisasi ikut menawarkan kesempatan, meningkatkan kompetensi profesional, keterampilan interpersonal, dan memberikan kontribusi untuk belajar serta pengembangan diri.10 Hal yang paling penting dalam bekerja bagi relawan adalah nilai pekerjaan itu sendiri, termasuk nilai pekerjaan yang menarik dan kemampuan untuk mencapai sesuatu. Konsep yang paling sering terjadi adalah masalah waktu dan sikap.11

1. Kebutuhan dukungan

Tingkat kematian kanker meningkat setiap tahun, salah satu penyebabnya adalah kurangnya informasi tentang kanker, pilihan pengobatan, dan deteksi dini. Kebutuhan dukungan kepada pasien kanker dan para *survivor* sangat membantu dalam masalah medis, kebutuhan untuk informasi tentang kanker, pemulihan, efek pengobatan, dan menyesuaikan diri dengan kehidupan setelah perawatan.12

Terdapat empat kategori utama kebutuhan dukungan, yaitu: (1) Kebutuhan informasi berfokus pada memperoleh pengetahuan dan bantuan tentang kanker, pengobatan, manajemen gejala, dan perubahan gaya hidup, (2) Praktis dinilai sebagai kebutuhan sekitar keuangan, transportasi, perawatan keluarga, dan bantuan pribadi, (3) Kebutuhan pendukung ditujukan keinginan untuk emosional/dukungan mengatasi, manajemen stres, dan hubungan dengan orang lain (4) Kebutuhan rohani memberikan motivasi pasien dalam mencari makna, harapan, kedamaian diri, dan sumber daya spiritual, serta kematian.13

Adanya perbedaan budaya dalam masyarakat tentang perawatan dan pengobatan kanker. Bahwa perbedaan budaya dalam masyarakat yang paling dirasakan saat sakit kanker adalah penyakit yang setara dengan kematian, menerima kenyataan sakit kanker, dan memproses informasi tentang diagnosis kanker dan pengobatan, serta mengobatai penyakit. Kebutuhan perawatan suportif sangat penting untuk penyediaan perawatan yang tepat. Hal ini didasari dengan adanya stres yang meningkat dan juga dapat mencegah mereka untuk melakukan pengobatan kanker atau menyelesaikan pengobatan kanker.14

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis, salah satu dilakukannya kebutuhan dukungan agar pasien dan keluarga mau melakukan pengobatan secara medis. Hal ini didasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan, menunjukkan kebanyakan pasien yang dirujuk ke RS. Dr. Sardjito berasal dari luar kota Yogyakarta. Sebelumnya mereka melakukan pengobatan herbal di tempat mereka dan mau melakukan pengobatan medis setelah dinyatakan parah oleh dokter.

1. *Barrier* untuk menjadi relawan

Dibutuhkan rasa tanggung jawab yang tinggi terhadap pekerjaan sebagai relawan karena berkaitan dengan waktu, tenaga, dan pengembangan keterampilan.10 Relawan telah membatasi waktu untuk menjadi sukarelawan karena komitmen lain seperti keluarga dan karir. Hal ini disebabkan bahwa keluarga dan karir merupakan alasan utama untuk relawan tidak melakukan pekerjaan sukarela.15 Perempuan usia menengah sebagai orang yang paling mungkin untuk muncul sebagai relawan, karena memiliki banyak waktu luang.3

Hasil penelitian yang peneliti lakukan, menunjukkan jumlah peminat relawan di YKI Cabang DIY, kebanyakan adalah ibu rumah tangga. Hal ini turut mempengaruhi jumlah relawan, karena pekerjaan tersebut secara otomatis berhubungan dengan mengurus keluarga. Hasil penelitian juga menunjukkan, sebagian besar relawan yang tidak aktif di YKI disebabkan oleh kesibukan para relawan.

Untuk itu pihak YKI Cabang DIY, perlu melakukan kerjasama dengan relawan dalam hal kontrak waktu. Kontrak waktu ini menguntungkan bagi pihak yayasan. Sehingga relawan dapat menyesuaikan waktu mereka dengan pekerjaan sebagai relawan di YKI Cabang DIY.

#### 4. Pengorganisasian kegiatan relawan

Pengorganisasian kegiatan relawan di Yayasan Kanker Indonesia Cabang DIY selama ini sudah diatur dan ditetapkan dalam rapat pleno, yang diselenggarakan setiap tahun dalam 5 tahun masa kepengurusan. Setiap divisi dalam kepengurusan melakukan evaluasi terhadap program kerja yang tidak terlaksana dalam setahun, serta mengajukan perencanaan program kerja dalam 1 tahun kedepan.

Lembaga swadaya masyarakat melakukan program kerja seperti promosi kesehatan dan pelayanan kesehatan terhadap masyarakat. Semua masyarakat yang ada di daerah sekitar ikut berpartisipasi dalam beberapa program. Namun, tingkat partisipasi mereka terbatas karena masalah waktu karena banyaknya aktivitas mereka.16 Dukungan organisasi dengan harapan yang jelas dan umpan balik yang tepat terhadap sikap dan kebiasaan sukarelawan membuat kegiatan yang di rencanakan dapat tercapai.17

Dalam mempromosikan dan memfasilitasi partisipasi masyarakat terhadap pelaksanaan kegiatan, *stakeholder* perlu memikirkan kendala dan hambatan. Beberapa hambatan memiliki pengaruh eksternal pada masyarakat sebagai penerima (dari luar) dan hambatan eksternal berkaitan dengan interaksi satu sama lain.18

Berdasarkan hasil penelitian pengorganisasian kegiatan relawan di YKI Cabang DIY berada pada divisi dalam kepengurusan. Adapun divisi yang mengelola relawan adalah divisi pelayanan sosial. Divisi tersebut juga memiliki kepengurusan tersendiri yang disebut paguyuban. Program kegiatan yang telah dibuat dan disepakati pada rapat pleno tahunan, terdiri berbagai macam kegiatan yang salah satunya adalah senam sehat. Namun program tersebut perlu ditambahkan jadwal pelaksanaannya. Mengingat kegiatan tersebut hanya dilaksanakan sekali dalam setahun.

Program kegiatan yang disusun oleh LSM seperti peningkatan kesadaran masyarakat, memiliki tujuan untuk mendidik individu dan masyarakat tentang kanker, tanda-tanda, gejala, dan cara bertahan hidup. Program tersebut ditujukan untuk meruntuhkan mitos umum dan kesalahpahaman tentang penyakit kanker melalui promosi kesehatan, pendidikan kesehatan, pemeriksaan payudara sendiri (SADARI), dan PapSmear.19

Kelompok-kelompok pendukung pelayanan terhadap pasien kanker di klinik rehabilitasi. Sebagian besar program kelompok tersebut dilaksanakan secara terstruktur dan jangka pendek. Kegiatan yang dilakukan meliputi penyampaian informasi, dukungan emosional, sosial, dan strategi manajemen stres. Kelompok ini menyediakan dukungan psikososial bagi pasien kanker dan keluarga mereka, membantu pasien mengatasi kanker dan mengelola tekanan terkait kanker.20

Program manajemen yang memberdayakan masyarakat atau relawan merupakan kontrol utama sebagai *stakeholder.* Hal tersebut terdiri atas keputusan pada saat perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, keuangan, administrasi, pelaporan, dan resolusi konflik. Rancangan program dibuat untuk memberdayakan masyarakat dengan menyusun perencanaan, dan melakukan evaluasi dengan pendekatan partisipatif. Konsep pemberdayaan bersangkutan dengan pengalaman, pendapat, dan pengetahuan masyarakat atau relawan.21

Menurut Kemm dan Close, ada tiga model yang berbeda antara profesional kesehatan dalam bekerja sama dengan masyarakat, yaitu (1) partisipasi masyarakat atau model KAB (pengetahuan, sikap dan perilaku) ditandai dengan dominasi profesional kesehatan dalam menentukan pengetahuan, sikap dan perilaku bagi masyarakat, (2) model pemberdayaan ditandai dengan peran serta fasilitasi antara kesehatan profesional dalam mendukung kapasitas individu masyarakat, (3) model aksi komunitas ditandai dengan dominasi masyarakat, yang mengatur dan bekerja sama untuk mempengaruhi pola atau faktor yang menyebabkan masalah kesehatan.22

Selaku *stakeholder* pengurus YKI Cabang DIY telah membuat kegiatan bagi relawan dalam mengembangkan yayasan itu sendiri. Para *stakeholder* pada kondisi tertentu harus membangun fungsinya dengan baik dalam membuat kebijakan strategis dan perencanaan.23

Tahap awal dalam pengembangan strategi adalah kolaborasi yang merupakan hal penting. Hal ini dilakukan terhadap program yang proses implementasinya dianggap sebagai kesempatan untuk pertukaran pengetahuan.24 Secara khusus, tim yang ada di dalam kelompok tersebut, melaksanakan tujuan program dengan berkolaborasi serta melakukan koordinasi terpadu dalam kelompok.25

Kelompok-kelompok sosial di masyarakat merupakan salah satu manifestasi dari modal sosial. Norma yang terbentuk dalam kelompok sosial ini mampu memfasilitasi proses-proses koordinasi, pembagian tugas dan tanggungjawab, serta membentuk komitmen yang disepakati. Masyarakat yang terbiasa hidup dalam lingkungan tersebut memiliki kapasitas pengelolaan diri (*self management*) yang cukup baik. Sikap kerjasama dan sukarela ini muncul karena didalam masyarakat tersebut terdapat ikatan internal/*networking* yang kuat.26

Ada 3 tingkat komitmen organisasi, yaitu (1) komitmen afektif (keterikatan emosional dengan organisasi); (2) komitmen kontinyu (daya tahan karena tidak dibayar); (3) komitmen normatif (perasaan kewajiban). Relawan adalah tulang punggung organisasi-organisasi sosial (LSM). Relawan menyediakan waktu luangnya untuk melayani orang lain, hal ini dilakukan pada organisasi yang kekurangan sumber daya.27

Meskipun sebagai peran sentral dalam LSM, ketika relawan dihadapkan dengan banyak tugas mereka mengalami ambiguitas tentang harapan. Untuk itu organisasi harus jeli melihat situasi yaitu, mempelajari peran mereka, memberikan keterampilan dan sikap yang diharapkan, dan lingkaran sosial. Meskipun bagi kebanyakan orang beranggapan, relawan bukan karir utama, tetapi banyak relawan dapat mengembangkan komitmen yang tinggi terhadap organisasi.27

Menurut peneliti sebagai *stakeholder*, YKI Cabang DIY perlu menambahkan program kegiatan dalam pengorganisasian kegiatan untuk relawan dan pasien kanker yang berada di pendopo sasana marsudi. Program yang perlu ditambahkan yaitu jadwal senam sehat yang hanya dilaksanakan 1 tahun sekali, untuk itu perlu ditambahkan jadwalnya menjadi seminggu sekali.

#### Koordinasi

Pengkoordinasian tata kelola kerja relawan di YKI Cabang DIY, terhadap para relawan dikoordinir langsung oleh pengurus yayasan. Relawan dilibatkan secara langsung dalam semua kegiatan, hal ini dilakukan agar dapat terjalin kerjasama dan hubungan baik antara pengurus YKI Cabang DIY dengan relawan.

Peningkatan kapasitas hubungan yang produktif dan memiliki kontak yang baik di dalam kelompok organisasi LSM, dilakukan dengan mengembangkan dan memelihara jaringan yang beragam di luar dan di luar pemerintahan. Membangun hubungan proaktif dengan cara pengembangan *networking*, yaitu memulai dan mempertahankan kontak dengan individu atau organisasi yang berbagi atau mendukung tujuan organisasi.26

Secara umum, peningkatan kapasitas pada LSM harus mencakup pelatihan dan penguatan kelembagaan sesuai dengan tindakan advokasi diidentifikasi dan domain kapasitas. Potensi kelompok untuk saling belajar juga tidak boleh diabaikan dan pentingnya *trial and error* dalam membangun kapasitas yang berkelanjutan untuk advokasi yang efektif antara LSM dengan lembaga pemerintah.26

Koordinasi dengan memiliki ‘kontak utama' dengan orang penting merupakan hal yang sangat efektif. Hal Ini dilakukan untuk dapat berbagi informasi dan menegakkan hubungan yang baik secara terus menerus. Peran koordinator dalam birokrasi, komunikasi, dan kesenjangan struktural muncul sebagai kontributor utama dalam koordinasi.28 Hasil penelitian menunjukkan relawan dibentuk dalam paguyuban memiliki kepengurusan tersendiri, serta dikoordinir langsung oleh divisi pelayanan sosial. Selain itu koordinasi antara relawan dan paguyuban serta pengurus YKI Cabang DIY dapat dilakukan secara langsung. Ada dua hal yang dilakukan untuk meningkatkan koordinasi, yaitu (1) meningkatkan koordinasi pelayanan melalui manajemen, (2) mengembangkan strategi untuk mendukung manajemen.29

Ada tiga kategori konsep utama yang muncul dari koordinasi antar profesi yaitu: (1) budaya yang mengatur koordinasi, (2) jalur koordinasi, dan (3) keuntungan dari kegiatan berbasis tim.25 Relawan umumnya dilaporkan memiliki hubungan yang sangat baik dengan koordinator mereka. Hal ini dapat terjadi karena relawan berulang kali menekankan pentingnya ketersediaan koordinator, kemampuan untuk mendengarkan, memiliki waktu luang yang fleksibilitas serta menghubungi relawan secara teratur.11

### KESIMPULAN

Selaku *stakeholder*, pengurus YKI cabang DIY menyusun program dan melaksanakannya serta melakukan evaluasi terhadap kegiatan yang tidak terlaksana. Adanya kepengurusan tersendiri untuk relawan yang dibentuk dalam paguyuban dan koordinir langsung oleh Divisi Pelayanan Sosial. Relawan yang memiliki latar belakang pengalaman sebagai *survivor* sangat penting dan efektif dalam melakukan pendampingan. Hasil analisis data diperoleh 5 kategori yaitu, relawan sebagai *social responsibility*, kebutuhan dukungan, *barrier* untuk menjadi relawan, pengorganisasian kegiatan relawan, dan koordinasi.

### SARAN

Untuk pengurus YKI Cabang DIY, selaku *stakeholder* perlu mengambil tindakan dengan cara menetapkan jadwal kegiatan seperti rapat/pertemuan dan pendampingan, dalam bentuk kontrak waktu. Hal ini dimaksudkan agar relawan dapat menyesuaikan waktu mereka dengan kesibukan lainnya di luar kegiatan sebagai relawan. Untuk relawan YKI Cabang DIY, diperlukan komitmen yang tinggi dan ikut partisipasi agar program kegiatan yang telah disusun dan disepakati bersama dapat terlaksana.

**DAFTAR PUSTAKA**

1. Parkin, D.M., Bray, F., Ferlay, J., & Pisani, P., (2002) Global Cancer Statistics, 2002. *CA: A Cancer Journal For Clinicians*, 55, 74–108.

2. Otter, R., Qiao, Y. L., Burton, R., Samiei, M., Parkin, M., Trapido, E., Weller, D., Magrath, I., & Sutcliffe, S., (2009) Organization of Population-Based Cancer Control Programs: Europe and The World. *Tumori*, 95, 623–636.

3. Kamaludin, K.M., Muhammad, M., Abdul Wahat, N.W., & Ibrahim, R., (2013) Challenges in Volunteering from Cancer Care Volunteers Perspectives. *Asian Pacific Journal of Cancer Prevention*, 14, 4795–4800.

4. RISKESDAS., (2013) Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

5. Tjindarbumi, D. & Mangunkusumo, R., (2002) Cancer in Indonesia, Present and Future. *Japanese Journal of Clinical Oncology*, *32 Suppl* (Supplement 1), S17–21.

6. [Www.yayasankankerindonesia.org](http://Www.yayasankankerindonesia.org) Beranda: *Yayasan Kanker Indonesia Cabang Yogyakarta* [diakses tanggal 11 Desember 2013].

7. Takasugi, T. & Lee, a C.K., (2012) Why Do Community Health Workers Volunteer? A Qualitative Study in Kenya. *Public Health*, 126, 839–845.

8. Brown, E., (1999) Assessing the Value of Volunteer Activity. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 28, 3–17.

9. Chang, C.S., Chen, S.Y., & Lan, Y.T., (2012) Motivating Medical Information System Performance by System Quality, Service Quality, and Job Jatisfaction for Evidence Based Practice. *BMC Medical Informatics and Decision Making*, 12, 135.

10. Lee, C. K., Reisinger, Y., Kim, M. J., & Yoon, S. M., (2014) The Influence of Volunteer Motivation on Satisfaction, Attitudes, and Support. *International Journal of Hospitality Management*, 40, 37–48.

11. Rosemary Leonard, UWS, Jenny Onyx, UTS & Helen Hayward-Brown, U., (2006) A Comparison of Volunteers’ and Coordinators’ Perspectives on Issues of Volunteer Management of Women in Human Services in New South Wales, Australia. *Australian Research Council SPIRT*, 1–29.

12. Hoekstra, R.A., Heins, M.J., & Korevaar, J.C., (2014) Health Care Needs of Cancer Survivors in General Practice: A Systematic Review. *BMC Family Practice*, 15- 94.

13. Moadel, A.B., Morgan, C., & Dutcher, J., (2007) Psychosocial Needs Assessment Among an Underserved, Ethnically Diverse Cancer Patient Population. *American Cancer Society*, 109, 446–454.

14. Garvey, G., Beesley, V.L., Janda, M., Jacka, C., Green, A.C., O’Rourke, P., & Valery, P.C., (2012) The Development of a Supportive Care Needs Assessment Tool for Indigenous People With Cancer. *BMC Cancer*, 12, 300.

15. Mjelde-Mossey L.A., Chi I., Chow ., (2002) Volunteering in The Social Services: Preferences, Expectations, Barriers, and Motivation of Aging Chinese Professionals in Hong Kong. Hallym Int J Aging, 4, 31-44.

16. Ahmadian, M., Corresponding, R., Emby, Z., & Samah, A.A., (2010) Women’s Community Participation Levels in Community Based Health Programs Regarding Breast Cancer Prevention in Metropolitan. *Asian Social Science*, 6, 12–21.

17. Matovu, J.K.B., Wanyenze, R.K., Mawemuko, S., Okui, O., Bazeyo, W., & Serwadda, D., (2013) Strengthening Health Workforce Capacity Through Work-Based training. *BMC International Health And Human Rights*, 8 - 13.

18. Botes L., (2000) Community Participation in Development: Nine Plagues and Twelve Commandments. *Community Development Journal*, 35, 41–58.

19. Azenha, G., Bass, L.P., Caleffi, M., Smith, R., Pretorius, L., Durstine, A., & Perez, C.P., (2011) The Role of Breast Cancer Civil Society in Different Resource Settings. *The Breast Journal*, 20 Suppl 2, S81–7.

20. Weis, J. (2003) Support Groups for Cancer Patients. *Supportive Care in Cancer : Journal of The Multinational Association of Supportive Care in Cancer*, 11, 763–768.

21. Laverack, G. & Labonte, R., (2000) A Planning Framework for Community Empowerment Goals Within Health promotion.  *Journal of Health Policy And Planning*, 15, 255–262.

22. Sari Tetra Dewi, F., (2013) Working with Community Exploring Community Empowerment to Support. Department of Public Health and Clinical Medicine Epidemiology and Global Health. Umeå University. Sweden.

23. McInnes, E., Middleton, S., Gardner, G., Haines, M., Haertsch, M., Paul, C.L., & Castaldi, P., (2012) A Qualitative Study of Stakeholder Views of The Conditions For and Outcomes of Successful Clinical Networks. *BMC Health Services Research*, 12 - 49.

24. Kazanjian, A., Smillie, K., Howard, a F., Ward, A., & Doll, R., (2012) A Structured Approach to Knowledge Exchange: Understanding The Implementation of A Cancer Survivor Program. *European Journal of Oncology Nursing : The Official Journal of European Oncology Nursing Society*, 16, 399–405.

25. la Cour, K. & Cutchin, M.P., (2013) Developing Community Based Rehabilitation for Cancer Survivors: Organizing for Coordination and Coherence in Practice. *BMC Health Services Research*, 13, 339.

26. Nathan, S., Rotem, A., & Ritchie, J., (2002) Closing The Gap: Building The Capacity of Non Government Organizations as Advocates for Health Equity. *Health Promotion International*, 17, 69–78.

27. Haski-Leventhal, D. & Bargal, D., (2008) The Volunteer Stages and Transitions Model: Organizational Socialization of Volunteers. *Human Relations*, 61, 67–102.

28. Admi, H., Muller, E., Ungar, L., Reis, S., Kaffman, M., Naveh, N., & Shadmi, E., (2013) Hospital - Community Interface: A Qualitative Study on Patients With Cancer and Health Care Providers’ Experiences. *European Journal of Oncology Nursing : The Official Journal of European Oncology Nursing Society*, *17*(5), 528–35. doi:10.1016/j.ejon.2013.02.005.

29. Chouinard, M.C., Hudon, C., Dubois, M.F., Roberge, P., Loignon, C., Tchouaket, E., Fortin, M., Couture, E.M., & Sasseville, M., (2013) Case Management and Self-Management Support for Frequent Users with Chronic Disease in Primary Care: a Pragmatic Randomized Controlled Trial. *BMC Health Services Research*, 13-49.