

APRIL L. DIPIZIO

Az önkéntesek szervezése a hospice-ban és a palliatív gondozásban: az amerikai modell*

Összefoglalás ♦ *Az Amerikai Egyesült Államokban a hospice-ok működése nagyrészt az Államokban igen preferált önkéntes szolgáltatón alapul. Az önkéntesek toborzása, megfelelő képzése, koordinációja és a tevékenységükkel kapcsolatos értékelő munka, valamint a szolgálatért nyújtott megbecsülés kifejezése fontos részét képezi a hospice irodák tevékenységének. Jelen tanulmány alaposan elemzi az önkéntesek koordinációját közben tartó munkatársak feladatait, s mindazokat a tényezőket, amelyek elengedhetetlenül szükségesek ahhoz, hogy az önkéntesek munkájukat a legmagasabb színvonalon végezhessék.*

Az önkéntesek az Egyesült Államokban döntő szerepet játszanak a hospice programok működtetésében. Szerepük kifejezettebb, mint a legtöbb amerikai segítőszervezetben (Pearson Scott and Caldwell 1996). Az első többlet a teljes idejű hospice alkalmazottak és önkéntesek számában mutatkozik meg, a gondozás típusának viszonylatában. Ebből kitűnik, hogy a hivatalos hospice programokban az aktuális alkalmazottaknál valamivel több az önkéntes. Mivel az Egyesült Államokban az egész hospice mozgalom a tehetségüket és idejüket önkéntesen feláldozó személyekre épül, érthető az a központi szerep, amelyet az önkéntesek a hospice-ok folyamatos fejlődésében betöltenek. Néhány hospice még most is teljesen önkéntes alapon szerveződik, bár ezek száma csökkenően

· April L. DiPizio a New York Állambeli Buffalo Hospice központjának önkéntes szolgáltatási részlegének koordinátora. Több mint 9 éve dolgozik a szervezettel, és jelenleg 560 önkéntes toborzását, képzését és koordinálását végzi. Ezt a tanulmányt a zágrábi, A palliatív gondozás kulcskérdései és megoldásai a családi orvoslásban konferencián [Conference on Key Issues in Palliative Care and Its Solutions in Family Medicine] adta elő, 2002. március 21-én. Eredeti címe: The management of volunteers in hospice and palliative care: the U.S.A. model.

van. A közösségek szakemberei érdeklődést tanúsítottak a hospice mozgalom iránt, és időt szenteltek ezeknek a kis hospice programoknak a megvalósítására. Általánosságban, minél kisebb egy hospice, annál több önkéntest alkalmaznak a munkatársak között.

Az amerikai hospice-ok többségében mindazonáltal nem ez a helyzet. A fizetett szakemberek, beleértve az önkéntesek koordinátorát, az önkéntesekkel együtt juttatják el a hospice szolgáltatásait a közösségeknek. A nagyobb hospice-ok az önkéntesek révén bővítik az általuk nyújtott szolgáltatásokat. Az önkéntes hospice-szolgáltatásokra fontos szerep hárul a betegeknek és családtagjaiknak nyújtott gondozás minőségi javításában, amely ezáltal bátorítja a közösségi részvételt a teljes hospice programban. Az önkéntesek segédkeznek a programkoordinációban és a fejlesztésben, a gyakorlatban pedig a betegeknek nyújtott baráti segítségben (NHPCO 1995). E tevékenységeken keresztül az önkéntesek a csapatban dolgozó szakmabelieket is támogatják. Az önkéntesek időt tudnak szentelni a hospice klienseinek, osztatlan figyelemben részesítik őket, meghallgatják az aggodalmaikat és a félelmeiket, és megnyugtató jelenlétet biztosítanak a számukra. A szakmabeliek – nővérek, doktorok, szociális munkások és lelkészek – ezáltal sokkal konkrétabban összpontosíthatnak a diagnózis felállítására, a kezelés tervezésére, a fájdalom kezelésére, valamint a pszicho-szociális és spirituális kérdésekre. Ezáltal az Egyesült Államokban az önkéntesek fontos szerepet játszanak a hospice és palliatív gondozás csapatközpontú megközelítésében. Bár a hospice önkéntesekről szóló eszmecsereikben ritkán említik, tény, hogy az önkéntesek alkalmazása Amerikában nem pusztán eredményes, hanem hatékony is. Az Egyesült Államokban a mintegy 202 080 hospice önkéntes közel 3 132 080 dollár megtakarítást jelent.

Mégha minden hospice program egyedi is, van néhány közös vonás abban, ahogy az önkénteseket szervezik. Az önkéntesekkel való munkához négy fő célterületet kell számba venni, a toborzást, a képzést, a megtartást és a koordinálást (*Cole and Fisher* 1993). Ahhoz, hogy egy önkéntes program sikeres legyen, a hospice irodáknak világosan át kell látniuk, hogy hogyan működik az önkéntesek alkalmazása. Az irodáknak annak fontosságát is meg kell érteniük, hogy egy meghatározott személyt jelöljenek ki az önkéntes részleg átfogó irányítására. Amikor otthoni látogatásokat tesznek, a hospice önkéntesei az iroda jó hírnevét erősítik vagy kockáztatják. Így aztán a jó szupervízió a legkevesebb. A koordinátor részt vehet a döntéshozatali folyamatban is, amely a teljes

irodára hatást gyakorol. Az önkéntesek vezetőjének hangja és nézetei épp olyan fontos, mint klinikai társaié. Mihelyst a koordinátor szerepet kap az iroda működéséről szóló döntések meghozatalában, az önkéntesek munkájával kapcsolatos tevékenységek: a toborzás, képzés, és az iroda programjaiban való részvétel az iroda életének egyik alapjává válik.

A hospice önkéntes oldalának kiépítéséhez az első lépés annak világos meghatározása, hogy mit várunk az önkéntesektől. Mihelyst az iroda meghatározza az önkéntesekre való igényt, munkaleírásokat kell készítenie, mellyel a jövőbeli önkénteseket tájékoztatja az elvárásairól. Az önkéntesnek a munkájával hozzá kell járulnia a célokhoz, és támogatnia kell az iroda célkitűzéseit. Ugyanilyen életbevágóan fontos, hogy a fizetett munkaerő megértse és elfogadja az önkéntes összetevő relevanciáját és fontosságát. Mihelyst ezek a tényezők a helyükre kerülnek, az önkéntesek által betölthető szerepek a hospice növekedésével maguk is növekedésnek indulhatnak, és egyre szélesebb klientúra kiszolgálását teszik lehetővé. A hospice számtalan módon használ önkénteseket. A lehetséges önkéntes szerepek magukban foglalják az otthoni gondozást, a befekvő/korházi részleget, a gyászolási részleget, a nővérrotthont, az adminisztratív szolgáltatást és az anyagi háttér biztosítását. Az önkéntes e területek mindegyikében számos lehetséges szerepet tölthet be. Az önkénteseket koordináló személy fontos feladata, hogy a létező lehetőségekről tájékoztassa az önkéntest, és mindegyik önkéntest a saját érdeklődési köréhez és kompetenciájához illeszkedő feladattal lássa el.

A munkakörleírások létrehozása segít az önkénteseket koordináló személynek akkor, amikor a toborzásra, a képzésre, a megtartásra és az irányításra összpontosít. Oly sok hasznos szervezet van, amelyek mindegyike elszántan verseng ugyanazon önkéntes társaságért. Az önkénteseket koordináló személy feladata, hogy a lehetőségeket a lehető leghívogatóbb módon mutassa be. Az önkéntesek toborzása sokban ugyanolyan, mint az irodák szolgáltatásainak marketingje. A hospice programok önkénteseinek hatékony toborzásához a megszólítottaknak világosan meg kell érteniük a hospice küldetését, és magukévá kell tenniük a hospice filozófiáját. A lehetséges önkéntesek nem mindig a legaltruistább motívumokkal érkeznek. Az emberek sokszor azért választják az önkéntességet, hogy eleget tegyenek bizonyos szükségleteiknek (*Cnaan et al.* 1996). Az

önkénteseket koordináló személy felelőssége, hogy megértse a lehetséges önkéntesek szükségleteit és igényeit, és hogy kreatív módon illessze be ezeket az ügynökség szükségleteibe. Az önkénteseket irányító személy az iroda marketingstratégiájának felelősségét az iroda többi alkalmazottával együtt viseli. A klubok és csoportok számára a hospice küldetésről rendezett bemutatók húsbavágóak a toborzáshoz, és ahhoz, hogy a hospice iránt érdeklődést mutató emberek elköteleződjenek a küldetés iránt.

Mindezeket figyelembe véve, az első kérdés az, hogy hol találunk önkénteseket? Ennek többféle útja-módja van, az igényelt önkéntes típusának és a szükséges elkötelezettségnek függvényében. A Robert Wood Johnson Foundation egy országos felmérést készített a hospice önkénteséről és személyzetéről. Az eredmények segíthetik az önkénteseket koordináló személyt abban, hogy megtalálja a toborzásra legmegfelelőbb helyeket. A hospice önkéntesek 80%-a nő, átlagos életkoruk 55 év, és több mint 30%-uk 63 éves vagy idősebb. A hospice önkéntesek fele rész- vagy teljes munkaidőben dolgozik.

Mihelyst a hospice filozófia nyilvános oktatása elindul egy közösségben, az önkéntesek toborzása is könnyebbé válik. Az Egyesült Államokban többször eredményesnek bizonyult általános felhívást megjelentetni a helyi vallásos kiadványokban, hírlevelekben és újságokban. Számos vallásos tan alapul azon a tételen, hogy „segíts felebarátaidon”. Az önkénteseket koordináló személy a vallásos közösségeken belül kis csoportokkal és szervezetekkel találkozik, ezek számára ad tájékoztatást a hospice-ról és a szolgálati lehetőségekről, és így motiválja az önkéntességet.

A toborzás másik kitüntetett helye a főiskola és az egyetem, különösen azok az iskolák, amelyek nővéri, szociális munkási, orvosi és terapeutikai képzést nyújtanak. A fokozatuk megszerzésével a hallgatók versengeni kezdenek az állásokért. Az első kézből származó tapasztalat a diákoknak felbecsülhetetlen jövőbeli pályafutásuk szempontjából. Amikor a fájdalom kezelése és a palliatív gondozás az egészségügy homlokterében áll, a betegekkel és családtagjaikkal való közvetlen kapcsolat csak gazdagítja az ember önéletrajzát.

A hivatalos nyugdíjas szervezetek szintén az önkéntesek aranybányái. A nyugdíjba vonult szakmabeliek, különösen azok, akiknek egészségügyi, szociális munkás, tanácsadói vagy spirituális gondozási tapasztalatai vannak, az önkéntes oldalnak egy

teljesen új dimenziót adhatnak. Miközben közülük sokan dolgoztak már páciensekkel vagy kliensekkel, a hospice önkénteseket koordináló személy a holisztikus, multidiszciplináris csapatmunka egyedülálló tapasztalatát kínálhatja nekik azáltal, hogy a haldokló személyekkel és családtagjaikkal foglalkozhatnak.

Végül, a közösség azon tagjai is potenciális hospice önkéntesek, akik családja vagy barátai már igénybe vették a hospice szolgáltatásait. Nekik első kézből származó tapasztalatuk van arról az egyedülálló, értékes és fontos szolgáltatási csomagról, amelyet a hospice nyújtani képes. Ezek a korábbi ápolók és/vagy barátok egyfajta lojalitást és büszkeséget is éreznek, hogy visszaadhatnak valamit annak a szervezetnek, amely segített nekik életük egyik embert próbáló időszakában.

Az önkéntesek felelősségteljes és megbízható közegben való toborzása megkönnyíti a későbbi munkát. Az Országos Hospice és Palliatív Gondozás Szervezet (The National Hospice and Palliative Care Organization) minden betegkel és családjaikkal dolgozni kívánó önkéntestől megköveteli, hogy jelentkezés után sikeresen elvégezzen egy jól felépített tájékoztató alapuló képzést, amely a következő alaptudnivalókat foglalja magában:

- bevezetés a hospice-ba
- az önkéntes szerepe a hospice-ban
- a halál és haldoklás fogalma
- kommunikációs készségek
- kényelmi összetevők
- a betegség előrehaladása és az orvosi tünetek
- a halállal és a haldoklással kapcsolatos pszichoszociális és spirituális kérdések
- családdinamika
- gyász
- fertőzés elleni védekezés
- titoktartás
- biztonság és csapás
- tuberkolózis

- egészségügyi megbízatás
- a páciensek jogai.

A tájékoztatást és képzést az önkénteseket koordináló személy szervezi, és az interdiszciplináris team adja elő. A képzést dokumentálják, és részévé válik az önkéntes állandó dossziéjának. Ez a dosszié, mely az önkéntesek irodájában kerül elhelyezésre, magában foglalja még az önkéntes jelentkezési lapját, két ajánlást, részvételt a későbbi képzésen és szupervízióon, valamint egy éves értékelést. A képzési szakaszokban való részvétel biztosítása az önkénteseket koordináló személy kiugróan fontos felelőssége. Ez az első, mélységébe hatoló kapcsolat, amelyet a koordináló személy a leendő önkéntesekkel létrehoz. A részvétel lehetővé teszi, hogy az önkénteseket koordináló személy jó képet kapjon az önkéntesek motivációjáról, és az iroda iránti elkötelezettségükről. Amikor eljön az önkéntes elhelyezésének az ideje, ez a megértés lényegbevágó. Azok az önkéntesek maradnak az adott hospice irodánál, akik úgy érzik, hogy megértésre és meglegedettségre találtak.

A toborzás és a képzés csak kettő azok közül a feladatok közül, amelyet az önkéntesek koordinátorának el kell látnia. Egy másik feladata: az önkéntesek megtartása. Emlékeztetni kell tartani, hogy a hangsúly a „nem fizetett” jelzőn van. Az önkénteseknek érezniük kell, hogy a csapat szerves részei. Érezniük kell, hogy az irodával személyes kapcsolatban állnak, és tudniuk kell, hogy az önkéntes tevékenységgel töltött idejüket őszintén megbecsülik, és nem pazarolják. Az önkéntesek elismerésének van néhány jól bevált módja. Az Egyesült Államokban minden év áprilisában megrendezik a Nemzeti Önkéntesek Hetét, amikor minden szervezet és iroda, amely a közösség számára nyújtott szolgáltatásuk és küldetésük érdekében önkéntesekre támaszkodik, ezt egy speciális állófogadással vagy ebéddel ünnepli meg. Ez is egy fontos rituálé, de még fontosabb és hatásosabb az az elismerés és odaadás, amelyet az önkéntesek az őket koordináló irodától nap mint nap megkapnak. Az önkéntesek bevonása a döntéshozatali folyamatba közvetlen tükrözi azt a megbecsülést, amelyben az irodák részesítik őket. Minden önkéntes személynek megvan a maga saját gyakorlata és élettapasztalata, mely az ügynökség programjainak és szolgáltatásainak erősítésére fordítható.

Az önkénteseket tájékoztatni kell a hospice, az egészségügy és a palliatív gondozás változásairól, mert ezek a változások elkerülhetetlenül befolyásolják a tevékenységüket. Nagyobb valószínűséggel értik meg a saját munkájuk jelentőségét, ha látják, hogy az hogyan illeszkedik be az átfogó hospice és palliatív gondozás nagy „képébe”. Az önkéntes tevékenységre fordított idő költségkímélő tényezőként való pontos nyilvántartása és kiszámítása egy olyan fontos információ, mely gyakran kevesebb figyelemben részesül, mint amennyit érdemelne. Ezen információk, valamint a pénznövelő erőfeszítések ismerete segít abban, hogy az önkéntes sikeresnek érezze magát, és hogy nagyobb valószínűséggel folytassa önkéntes tevékenységét. Végül, a hospice irodának érzékeltetnie kell az önkénteseivel, hogy értékeli őket annyira, hogy igyekszik az önkénteseknek és az önkéntes programoknak forrásokat elkülöníteni.

Az önkénteseket koordináló személyeknek a felelőssége az önkéntesek felé, hogy hatékonyan kommunikáljanak, iránymutatással, bátorítással, együttérzéssel és támogatással szolgáljanak irányukban. Emellett tartaniuk kell az egészséges távolságot, és biztosítaniuk kell a szükséges iránymutatást a kiégés elkerülése céljából. Az önkénteseket koordináló személy az előnyére fordíthatja az éppen folyamatban lévő képzéseket és oktatási lehetőségeket, hogy javítsa személyes interakciós készségeit.

Az önkéntesek megtartásának a legfontosabb aspektusa az önkénteseket koordináló személy „nyitott ajtó” politikája. Az irányító személynek könnyen elérhetőnek kell lennie, érdeklődni kell az önkéntesei iránt, és képesnek kell lennie arra, hogy az önkénteseinek megfelelő körülményeket biztosítson. Az egyszerű dolgok jelentik a legtöbbet. Egy születésnapi vagy újévi képeslap, egy kézzel írott köszönet vagy bármilyen más elismerés az önkéntesek számára azt mutatja, hogy ők éppoly különlegesek, mint amennyire megbecsültek.

A toborzás, képzés és megtartás erőfeszítései mellett az utolsó lépés az általános irányítás. A legeredményesebb kimenetel érdekében az önkénteseket éppolyan hatékonyan kell koordinálni, mint a fizetett társaikat. A hospice önkéntesek irányítása során az egyik legfontosabb: mindegyikük átfogó ismerete. Az önkénteseket irányító személy felelőssége, hogy megnyugtassa a betegeket és családtagjaikat, hogy egy megfelelően képzett és együttérző önkéntest kaptak. Az önkéntesek közvetlen megfigyelése az egyik legjobb módszer értékelésükhöz. Ha az önkéntest irányító személy

képes az önkéntest közvetlenül bemutatni a jövőbeli betegnek és a családjának, ez lehetőséget ad az önkéntes interakcióinak közvetlen megfigyelésére. Egy alternatív megoldás, ha egy, a beteget korábban már látogató csapattag mutatja be az önkéntest. Ez több célt is szolgálhat. Egyrészt biztosíthatja a családot és a beteget, hogy a számukra kijelölt önkéntes megfelel a feladatra. Másrészt az önkéntes meg tudja figyelni a csapatag interakcióját, és azt, hogy hogyan kezeli a beteg igényeit és a családtagok gondjait. Az önkéntesek, mint aktív csapattagok így közvetlen támogatást kapnak, a csapat és az önkénteseket koordináló személy pedig világos képet kaphat az önkéntes képességeiről.

Ha mindezeket célokat előírják és megvalósítják, az önkénteseket koordináló személy egyfajta bizalmat érez minden egyes önkéntes iránt. A „problémás önkéntesek”, vagy azok, akiknek olyan mögöttes motívumai vannak, amelyek nem kerültek felszínre a képzési folyamat során, tudni fogják, hogy szemmel lesznek tartva. Miután az önkénteseket kijelölik a hospice irodák fogadó személyzeteként, részt vesznek a beteg gondozásának dokumentálásában. Ez tulajdonképpen kettős célt szolgál. Egyrészt biztosítja a hospice-beteg gondozásának folytonosságát azáltal, hogy rögzíti az önkéntesnek a beteg életminőségének javítása céljából nyújtott szolgáltatásait. A dokumentálás másik célja, hogy lehetőséget adjon az önkéntesek ellenőrzésére és kiértékelésére. A betegekkel való munkára kijelölt, azzal egyetértő önkéntesek köteleztségeinek általában van egy sémája, melyet követniük kell. Akár a gondozót mentesítse egy rövid ideig, akár a bevásárlást intézze egy egyedülálló beteg számára, az önkéntesnek előre eltervezett szerepe van. Az önkéntes által leadott dokumentáció lehetővé teszi az önkénteseket koordináló személy és a csapat számára, hogy megbizonyosodjon arról, hogy az eredeti igények ki lettek-e elégítve: az önkéntesek ellátták-e kötelezettségeiket, és az interakcióik megfelelőek voltak-e.

Az önkéntesek éves, vagy kétéves értékelése segít mind az önkéntesnek, mind az önkénteseket koordináló személynek abban, hogy tisztázzák elvárásaikat. Az önkénteseket értékelni lehet azon munkakörleírás alapján, amellyel egyetértettek, amikor az önkéntes megbízatásukat először elfogadták. Ez segít kivédeni az önkéntes és az önkénteseket koordináló személy között fellépő esetleges félreértéseket.

Az önkéntesek alkalmazása segít megőrizni a hospice központi értékeit, mitöbb, ezen értékeknek az önkéntesség a lelke. Az önkénteseket igazgató személy feladata, hogy

biztosítsa, hogy a családok képzett, erősen motivált segítőköt kapjanak. Szintén a koordináció feladata meggyőződni arról, hogy az önkéntesek megfelelően képzettek-e, és könnyen el tudják-e látni azokat a feladatokat, amelyeket el kell látniuk. Ha az önkénteseket hatékonyan és eredményesen kezelik, mindenki nyer! Az ügynökség és a betegek éppúgy, mint maga a hospice-mozgalom.

HIVATKOZÁSOK

Cnaan, Ram, Fermida Handy and Margaret Wadsworth 1996.: Defining Who is a Volunteer: Conceptual and Empirical Considerations. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 25. (3) 364-383.

Fisher, James C. and Kathleen M. Cole 1993.: *Leadership and Management of Volunteer Programs: A Guide for Volunteer Administrators*. San Francisco, Jossey-Bass

National Hospice and Palliative Organization (NHPCO) 1995.: *Standards of a Hospice Program of Care*. <www.NHPCO.org>

Pearson Scott, Jean and Jackie Caldwell 1996.: Needs and Program Strengths: Perceptions of Hospice Volunteers. *The Hospice Journal*, 11.(1) 1996.19-30.

Robert Wood Johnson Foundation: www.rwjf.org

IRODALOM

The Hospice Professional. A quarterly publication of the National Council of Hospice Professionals. Published by National Hospice and Palliative Care Organization (NHPCO)

Volunteer Management Associates. A certification Program, founded in 1975 providing training and resources for volunteer management. <www.volunteermanagement.com/videos.htm>

Washington State University Volunteer Management Certification Program. A web-based learning opportunity that covers the training, recruitment, management and recognition of volunteers. <<http://vmcp.wsu.edu>>

The Volunteer Management Report. A monthly newsletter that is a source of ideas for those who manage volunteers. Published by Stevenson Consultants, Inc. 3133 Floyd Blvd., Sioux City, IA 51108, USA.

(Fordította: Veszeka András)