

**FARKAS KINGA RÉKA**

**A hospice önkéntesség szerepe, 2016**

**- a Magyar Hospice-Palliatív Egyesület felmérése alapján**

**Összefoglalás** ♦ *A tanulmány célja a magyarországi hospice önkéntesség szerepének és helyzetének megismerése, amelyet a Magyar Hospice-Palliatív Egyesület Önkéntes Projektjének keretein belül, 88 hospice szolgálat vezetőjének és önkéntes koordinátorának kiküldött kérdőíves felméréseinek 2016-os eredményei tettek lehetővé. A vizsgálat során feltérképeztük a szolgálatok önkénteseinek számát, munkaköreit, a hospice önkéntesek fogadásának és foglalkoztatásának a szervezetek által lényegesnek tartott akadályait és előnyeit.*

A Magyar Hospice-Palliatív Egyesület 2010 óta foglalkozik aktívan az önkéntesség témakörével, a hospice önkéntesek ellátásba illesztésével, foglalkoztatásával és képzésével Dr. Zana Ágnes elnökhelyettes, önkéntes projektvezető és Farkas Kinga önkéntes koordinátor irányításával. Az egyesületi Önkéntes Projekt a szolgálatoknál tapasztalt ember- és időhiány felismeréséből született meg. Ennek orvoslására Egyesületünk létrehozott egy önkéntesközvetítő szolgáltatást, melynek igénybevételével az önkéntes-jelölteknek segítünk megtalálni a számukra legoptimálisabb munkakört és hospice szolgálatot, valamint az ellátók részéről felmerülő önkéntes munkalehetőségekre keresünk jelölteket online hirdetések és egy központi, nyilvános önkéntes közösségi oldal segítségével – ld. ([www.facebook.com/HospiceOnkentes](http://www.facebook.com/HospiceOnkentes)).

Ezzel párhuzamosan 2014 óta egynapos és 40 órás, országos konszenzuson alapuló önkéntes képzést hoztunk létre a Magyar Hospice-Palliatív Egyesület vezetőségének irányításával. Az egynapos képzés elvégzése háttér-tevékenységekre, a 40 órás képzés elvégzése pedig betegágy melletti munkára jogosítja fel az önkéntes jelölteket. 2015-ös adataink szerint Magyarországon 249 önkéntes tevékenykedik a hospice szolgálatoknál, ezen felül 39 önkéntes a Magyar Hospice-Palliatív Egyesület csapatát gazdagítja.

A hospice önkéntesnek jelentkező civilek oldaláról a közvetítőrendszer kihasználtsága jelentősebbnek látszik, mint a szolgálatok részéről - annak ellenére, hogy évente több, e témakörrel foglalkozó előadással találkozhattak a hospice-ban dolgozó szakemberek. Ezen

kívül 2015-ben a Magyar Hospice-Palliatív Egyesület Országos Értekezletén egy teljes workshop szolt az önkéntesek foglalkoztatásának, megőrzésének lehetőségeiről és buktatóiról, amelyen legmarkánsabban az önkéntesek otthoni ellátásba való illeszthetőségének problematikája körvonalazódott.

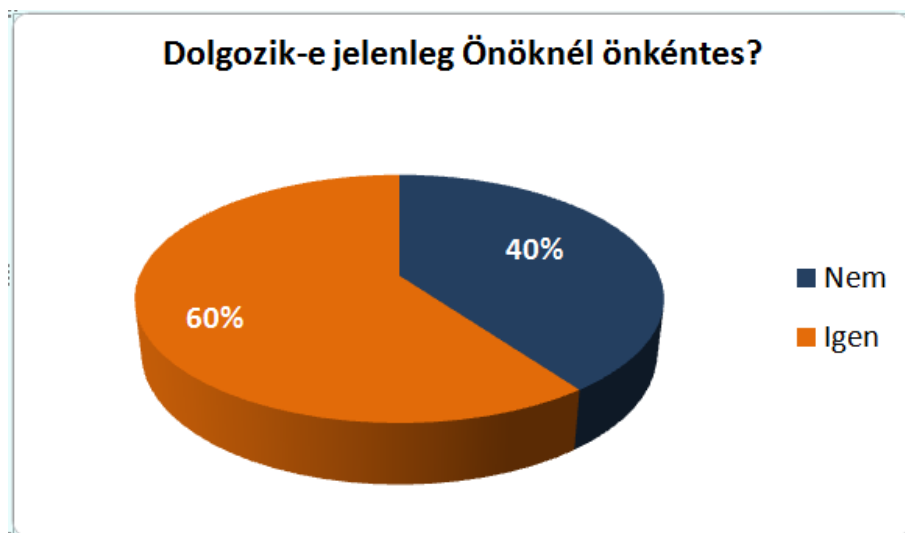
E felmérés célja a hospice önkéntesség szerepének és helyzetének megismerése, és ezáltal az egyesületi közvetítőrendszer kihasználtságának növelése, valamint a szolgálatokhoz jelentkező önkéntes munkaerő megfelelő foglalkoztatásának segítése volt. Ennek érdekében 2016. március 14. és április 30. között Magyar Hospice-Palliatív Egyesület központilag kiküldött az ország 88 hospice szolgálat vezetőjének és önkéntes koordinátorának címezve egy 10 kérdésből álló elektronikus kérdőívet. *(A kérdőív kérdéseit ld. a mellékletben.)*

### **1. Résztvevők és önkénteseik**

25 szolgálat töltötte ki a kérdőívet, ezek közül egy szolgálat két választ nyújtott be, így a későbbi válaszukat kiszűrtük az eredmények közül. Az alacsony válaszadási hajlandóság háttérében állhat időhiány, a nagymértékű munkahelyi leterheltség, az internet-kezelési nehézségek, a körlevelekkel kapcsolatos ellenérzések (a kérdőívet körlevélként küldtük ki) vagy akár az önkéntesség elutasítása is.

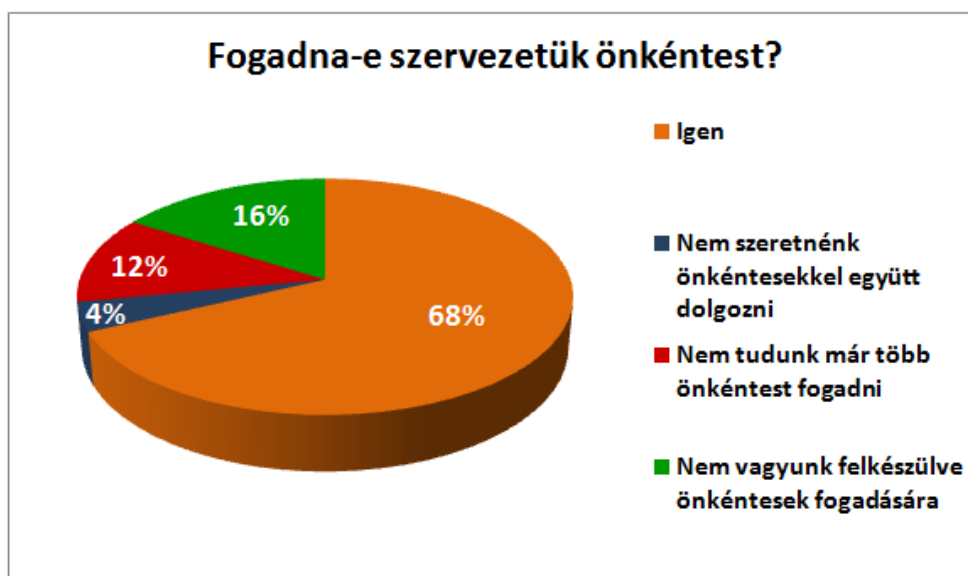
A válaszadók közül 15 szolgálat (60%) foglalkoztat önkénteseket (ld. az 1. ábrát).

#### **1. ábra: Dolgozik-e Önöknél önkéntes? (N=25)**



A szolgálatok 68%-a (17 szolgálat) felkészült az önkéntesek fogadására, 4%-a (1 szolgálat) nem szeretne önkénteseket fogadni, 12%-a (3 szolgálat) már nem tud több önkéntest fogadni és 16%-a (4 szolgálat) érezte úgy, hogy nem áll készen önkéntesek fogadására (2. ábra).

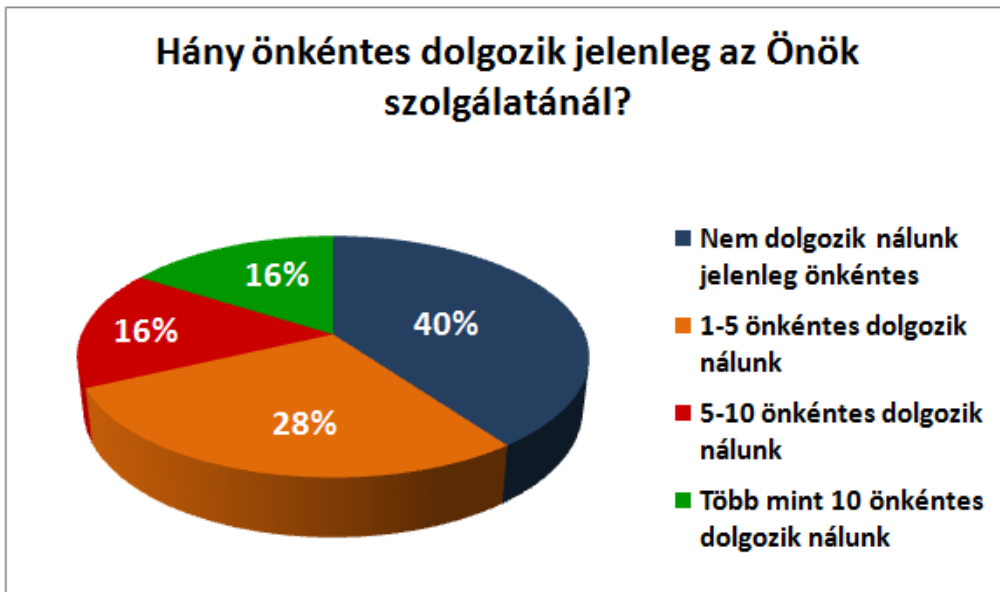
2. ábra: Fogadna-e szervezetük önkéntest? (N=25)



Ezek alapján a válaszadó szolgálatok 8%-a (2 szolgálat) készen áll önkéntesek fogadására, azonban jelenleg mégsem foglalkoztatnak önkéntest. Ennek a 2 szolgálatnak a bevonása, aktivizálása tűnik a legkönnyebb feladatnak, hiszen itt csak a toborzás és az érintettek egymáshoz való közvetítése szükséges. 3 szolgálatnál telített az önkéntes rendszer, az ő esetükben a létszámkeret bővítéséről lehet érdemes gondolkodni. Azok számára, akik azt választották, hogy nem állnak készen önkéntesek fogadására (4 szolgálat), fontos lehet az önkéntes rendszer ismertetése, szervezetfejlesztési minták bemutatása, tájékoztató anyagok kiküldése és saját rendszerük létrehozásában való támogatás. Annak a szolgálatnak az esetén pedig, amely nem kíván önkéntesekkel dolgozni, érdemes volna a későbbiekben felmérni ennek okát, esetleges korábbi tapasztalataikat, valamint segíteni nekik meglátni, hogy az önkéntes valóban segítőként, nem pedig hátráltatóként tud közreműködni.

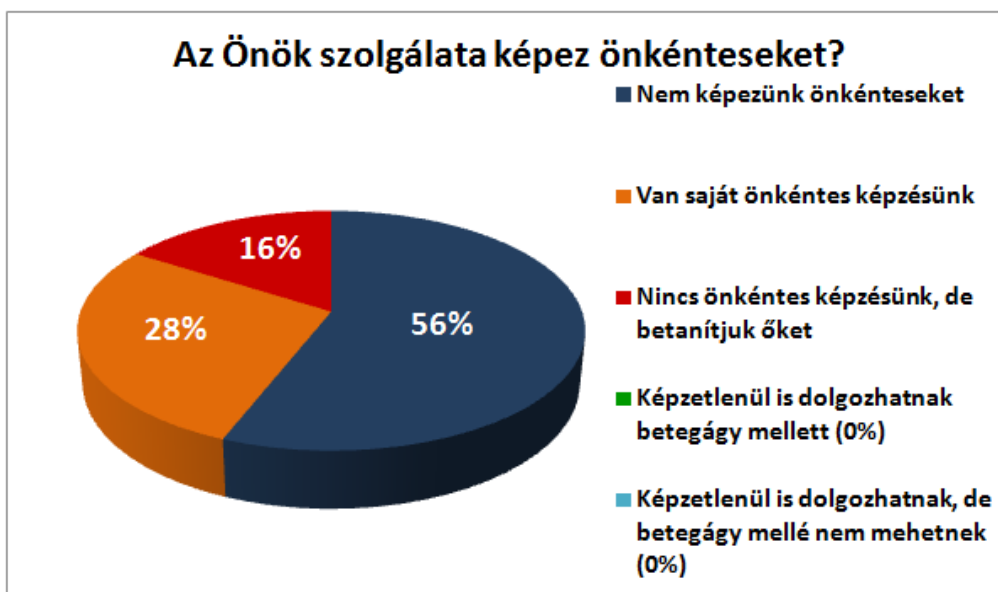
Az önkénteseket foglalkoztató szolgálatok 46%-ánál 1-5 önkéntes dolgozik, 27%-uk 5-10 önkéntest foglalkoztat, és szintén 27%-uk több mint 10 önkéntes segítségét veszi igénybe munkája során. A 3. ábra az összes kitöltő válaszainak százalékos megoszlását mutatja.

3. ábra: Hány önkéntes dolgozik jelenleg az Önök szolgálatánál? (N=25)



Szerettük volna felmérni a szolgálatok részéről kívánt önkéntes-képzettségi szintet, illetve a szervezetek által nyújtott képzési lehetőségeket. A válaszadók közül egyetlen szolgálat sem foglalkoztat képzetlen önkénteseket, sem a háttérmunkálatokban, sem a betegágy mellett. 28%-uk (7 szolgálat) saját önkéntes képzéssel rendelkezik, 16%-uk (4 szolgálat) vállalja az önkéntesek betanítását munkába állás előtt, azonban nem rendelkezik saját képzéssel, 56%-uk (14 szolgálat) pedig nem képez önkénteseket (4. ábra).

4. ábra: Az Önök szolgálata képez önkénteseket?

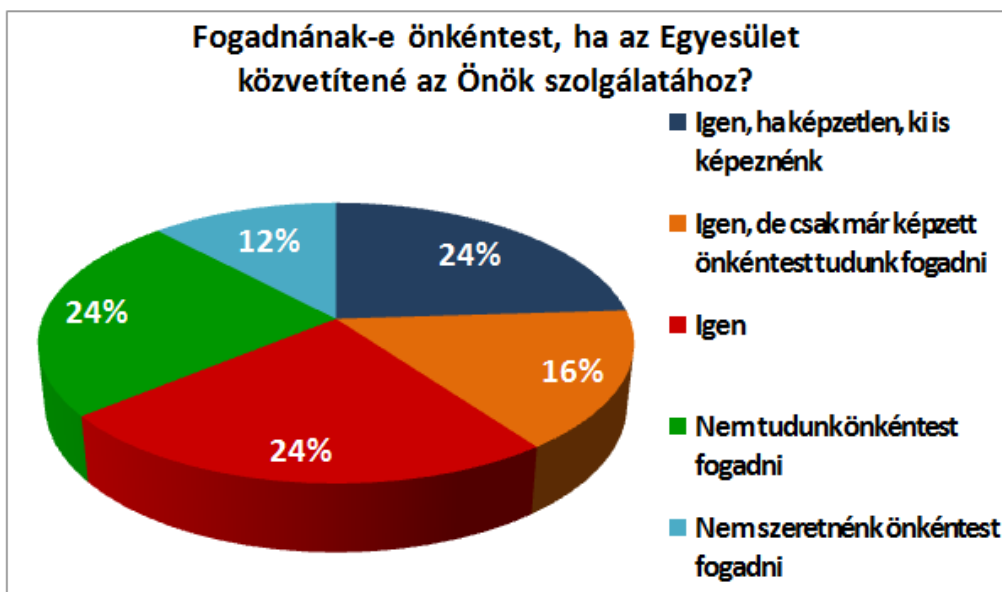


Ez arra enged következtetni, hogy számos olyan szolgálat van, akik - bár önkénteseket szívesen fogadnának -, képzésüket nem tudják biztosítani, így esetleg elzárkózhatnak az önkéntesek fogadásától.

## 2. A közvetítőrendszerrel kapcsolatos kérdés

Megkérdeztük a szolgálatokat, hogy amennyiben a Magyar Hospice-Palliatív Egyesület közvetítene számukra önkénteseket, fogadnák-e őket. 24%-uk (6 szolgálat) fogadná és kiképezné a közvetített önkénteseket, 16%-uk (4 szolgálat) csak képzett önkéntest tud fogadni, további 24%-uk (6 szolgálat) bárhogyan szívesen fogadná őket, 24%-uk (6 szolgálat) pedig nem tud önkénteseket fogadni valamilyen okból. 12%-uk (3 szolgálat) egyáltalán nem szeretne önkéntest fogadni (5. ábra).

### 5. ábra: Fogadnának-e önkéntest, ha az Egyesület közvetítené az Önök szolgálatához? (N=25)



36%-ra növekedett tehát azoknak a szolgálatoknak az aránya, akik nemleges választ adtak, a 2. ábra 32%-os nemleges válaszához képest. Ez egytel több szolgálatot jelent. Felmerül a kérdés, hogy a szolgálatok mennyire vannak tisztában a közvetítőrendszer működésével, valamint azzal, hogy az általános (mint az egyesületi) önkéntes képzést<sup>1</sup> elvégzett jelöltektől a fogadó szolgálatok jogosan kérhetik további, az adott szolgálat működésére specifikus ismeretek elsajátítását.

<sup>1</sup> az általános önkéntes képzés az 54/2015. (XI.24.) EMMI rendeletben meghatározott hospice önkéntes képzés.

### 3. Önkéntes munkakörök – a valóság és az igények

Kíváncsiak voltunk arra, hogy milyen munkakörökben dolgoznak hospice önkéntesek, hogy a későbbiekben azokat példaként és lehetőségként mutathassuk fel olyan szolgálatok számára, akik válaszuk alapján nem állnak készen önkéntesek fogadására, mert nem találnak módot a foglalkoztatásukra. Számos szolgálatnál találtunk példát arra, hogy egyszerre két vagy három területen is segítenek az önkéntesek, így az ő válaszaik több kategóriában is szerepeltek.

A válaszok 37%-ában betegágy mellett, 19%-ában háttérmunkálatokban, 18%-ában pedig ügyintézésben segédkeznek önkéntesek, a maradék 26% jelenleg önkéntesek nélkül folytatja munkáját (6. ábra).

#### 6. ábra: Milyen munkát látnak el az önkéntesek? (több válasz is lehetséges volt)



A *betegágy melletti* önkéntesek által ellátott feladatok: főzés, étkeztetés, felolvasás, sétákon való kísérés, betegfelügyelet, pszichoszociális támogatás, kapcsolattartás különböző szolgáltató egységekkel (önkormányzatok, ételfutárok, stb.). Ezen kívül látogatják az otthoni ellátásban részesülő betegeket és támogatják a gyászoló családokat. Az *ügyintézésben* résztvevő önkéntesek feladata a gyógyszerek felírása, kiváltása, a bevásárlás, a betegek személyes ügyeinek intézése, a postai küldemények átvétele és feladása, a levélírás, valamint a kerti munkálatok elvégzése. Ez a kategória átmenetet képez a betegágy melletti és a háttérmunkálatok között, hiszen az önkéntes a beteg körül tevékenykedik, munkája mégsem a beteg közvetlen ellátásával kapcsolatos, hanem a beteg ügyeinek intézéséről vagy a beteg és a szolgáltatók közötti kapcsolattartásról (legyen szó itt gyógyszertárról, önkormányzati

ügyekről vagy kertgondozásról) szól. A *háttérmunkálatokban* tevékenykedő önkéntesek a szolgálat munkáját segítik, nem állnak kapcsolatban a beteggel. Az ő esetükben adminisztrációs munkákról, szervezési feladatokról, PR és marketing tevékenységről, szervezeti kommunikációs feladatokról és adománygyűjtésekről számoltak be a szolgálatok.

Fontosnak tartottuk feltérképezni azoknak az elképzeléseit is, akik nem foglalkoztatnak önkénteseket, illetve megtalálni azokat a munkaköröket, amelyekben a szolgálatok az önkéntesek hiányát észlelik. A fent említett három kategóriára szétbontva a válaszokat, úgy találtuk, hogy önkéntes munkára a legnagyobb szükség a betegágy melletti feladatok esetén az alapápolásban, a betegfelügyelet és a tisztálkodás segítésében mutatkozott meg. Az ügyintézés esetén a gyógyszerek felírásában és kiváltásában, a háttérmunkálatok esetén pedig a rendezvények segítésében, az adománygyűjtésben, a pályázatfelkutatásban és a szponzorok keresésében érzékelnek hiányt.

Újjonnan megjelent feladatok közé tartoznak a betegágy mellett a higiénés és szépészeti szolgáltatások (mint pl. a körömápolás és hajvágás), valamint az otthoni ellátásban résztvevők esetén a beteg otthonának takarítása, az ügyintézésben a portaszolgálat, a háttérmunkálatokban pedig a szolgálatok épületeinek felújítása (burkolás, festés, stb.).

#### **4. Akadályok és problémák**

Az egyesületi közvetítő szolgáltatás kihasználatlansága miatt indokoltnak tartottuk felmérni az önkéntesség akadályait, az önkéntesekkel való problémákat. Ezt a felvetést alátámasztja az önkéntes nélkül működő szolgálatok (válaszadók 40%-a) és a felmérés korábbi kérdései alapján kapott válaszok ellentmondása. Hiszen, mint láthatjuk, rendkívül sokszínű az önkéntesek számára választható munkák palettája, illetve számos - konkrét hiányként megnevezett -, *az önkéntesek által is megoldható feladatról* számoltak be a szolgálatok.

A leggyakoribb problémaként a *létszámhiányt* és a *megbízhatatlanságot* kaptuk válaszul. A létszámhiány orvoslására bizonyos fokú megoldást jelenthet az önkéntes közvetítőrendszer pontos ismerete és használata, a megbízhatatlanság (az, hogy mennyire számíthatnak az önkéntesre a szolgálatok és a családok) azonban egy - az Egyesület számára is - ismert probléma, melynek megoldása további eszmecserék szükségét veti fel.

Ezt követte a *betegek részéről felmerülő bizalomhiány* az önkéntesekkel szemben és az *ellátásba illeszthetőség*, amelyek megoldása az önkéntesek team tagként való kezelése, a pontos munkakörök tisztázása, az önkéntes létjogosultságának elfogadása (a team többi tagja és a vezetők részéről egyaránt) lehet. Amennyiben a betegek ezek mellett is elutasítják az önkéntest, úgy megfontolandó, hogy az adott szolgálat számára csak ügyintézésben és/vagy

háttérmunkálatokban érdemes önkéntest foglalkoztatni. Az ellátásba illeszthetőségről e felmérés alapján tájékoztató anyagok kiküldésével próbálunk segíteni majd, ezzel csökkentve az *ellátók részéről történő elutasítás* lehetőségét is, amely szintén felmerült a problémák között.

Ugyanílyen hangsúllyal jelent meg a válaszok között *az önkéntes jelöltek térítő szándéka*, mely valóban komoly veszély mind a betegre, mind a szolgálatra nézve. Éppen ezért nagyon fontos a folyamatos, nyílt kommunikáció a jelentkezéstől a közös munkáig. Ez a problémakör akár az önkéntes szerződésben is rögzíthető. Ezen kívül minden szolgálat számára kiemelt jelentőségű az alkalmassági szűrővizsgálat, aminek során az ilyen jellegű elköteleződésre is fény derülhet, sok más fontos információ mellett.

Problémaként észlelték még a szolgálatok a *fix munkaidő hiányában történő lemorzsolódást*, a *szupervíziók kihagyását* (mely részben a megbízhatóság témakörébe tartozik), a *számonkérhetőség kérdését* és az önkéntesek *fizetési igényét*. A lemorzsolódás tapasztalható volt az Egyesület önkénteseivel kapcsolatban is. Az önkéntesek lemorzsolódásának sok oka lehet: pl. nem gondolják komolyan vagy nem bírják a lelkileg megterhelő munkát; esetleg újabb haláleset történik a családban vagy súlyos beteg lesz valaki. Az is gyakori, hogy munkanélküliként vagy GYES mellett jelentkeznek önkéntesnek és később a munka mellett nem marad idejük rá. Amennyiben a fix munkaidő hiánya a probléma forrása, úgy a lemorzsolódáshoz való alkalmazkodás fejlesztése (pl. gyakoribb önkéntes-toborzás) vagy állandó közös team- és/vagy önkéntes programok létrehozása lehet cél szolgálati szinten.

A számonkérhetőséghez fontos az önkéntes szerződés és a munkakör tisztázása; ha a jelentkezéskor nem is, itt azonnal fény derül arra, hogy az önkéntesek a munkájukért semmilyen juttatásban nem részesülnek! Az önkéntes szerződésnek ezt a pontot tartalmaznia kell. Ehhez hasonlóan, amennyiben a szerződésben rögzítésre kerül a szupervíziókon való részvétel kötelezettsége, úgy ez számonkérhetővé válik. Azonban fontos megjegyezni, hogy egy nem egészségügyi szakember számára nem feltétlenül szükséges végighallgatni a szakmai konzultációkat és referálók zsargonját. Jó lehetőség, ha az önkéntesek kezdik vagy zárják az esetmegbeszélést, szupervíziót, így nem kell, hogy végigüljék a számukra irreleváns részeket, azonban az ő információik, problémáik, kérdéseik és érzéseik is előtérbe tudnak kerülni, ami a többi dolgozó hasznára válhat. Mivel a szupervíziók segítséget tudnak nyújtani számos veszély (kiegés, feldolgozatlan gyász, stb.) megelőzésében vagy enyhítésében, fontos, hogy

részt vegyenek rajta az önkéntesek is, de ennek előnyeit velük is ismertetni kell már a szerződéskötéskor.

Egy helyen felmerült az *önkéntesek utazási költségeinek megtérítése*, mely ugyan a szolgálatoknak nem feladata, azonban érthető és létező a dilemma, hiszen az önkéntes ingyen ajánlja fel az idejét és a munkáját, és ha a betegekhez utaznia kell, akkor további költségek terhelik, amelynek a kifizetése nem várható el a szolgálatok részéről. Ezt a pénzügyi hiányt rejtő csapdát jó esetben önkormányzati vagy alapítványi támogatással lehet áthidalni, illetve az úti-, kommunikációs-, stb. költségek vállalását az önkéntes és az őt fogadó szervezet közötti szerződésben rögzíteni.

Végezetül lehetőséget adtunk a szolgálatoknak saját véleményük ismertetésére, hozzáfűznivalóik kifejezésére. Itt olyan igények fogalmazódtak meg, mint a médiamegjelenések növelése, központi önkéntes adatbázis létrehozása, pályázatok kiírása az önkéntesek fogadására és a szupervíziók, csapatépítő események szervezése, mint motivációs lehetőségek az önkéntesek számára. A központi önkéntes adatbázis létrehozása rövidtávú terveink között szerepel, amelynek egyik eleme egy motivációs, rekreációs rendszer létrehozása a szerződött hospice önkéntesek részére.

Az önkéntesek fogadására nem pályázati úton van lehetőség, hanem hirdetőfelületek állnak minden szolgálat rendelkezésére, amelyre önéletrajzzal és motivációs levéllel jelentkezhetnek a leendő önkéntesek. A szupervíziós lehetőséget és csapatépítő tréning biztosítását szolgálaton belüli feladatnak tekintjük, hiszen az önkéntes a szolgálat teamjének tagja. Mindezt támogatandó, Egyesületünk kezdeményezte az önkéntesek országos szintű összefogását és szakmai motiválását. Ennek első példája a 2016 májusában, a Magyar Hospice-Palliatív Egyesület XII. Kongresszusán létrejött Önkéntes Fórum, ahol lehetőség nyílt bármely szolgálat szerződött önkéntesei számára tapasztalatokkal és meglátásokkal gazdagítani a kongresszus programját és a szakmai közönség tudását.

## 5. Összegzés

A felmérésünkben 28%-os volt a kitöltési arány. Emellett az alacsony kitöltési hajlandóság mellett azt tapasztaltuk, hogy 60%-os az önkéntesek foglalkoztatása. Az önkéntesek fogadásával kapcsolatosan a legnagyobb probléma az ellátásba illeszthetőséget és a fogadás menetét illető információhiány, mely összefüggésben állhat az egyesületi közvetítőrendszer kihasználatlanságával.

Az önkéntes munkaköröket illetően a szolgálatok mindhárom területen (beteggyógyászat mellett, ügyintézésben, háttérmunkálatokban) igénybe vesznek segítséget, és külön

kiemelendő, hogy több szolgálat esetén egyszerre is megjelenik mindhárom területen az önkéntes foglalkoztatás. Éppen ezért - a megjelölt igényekhez kapcsolódóan - tud támpontot adni a többi szolgálat munkája azoknak, akik valamely területen hiányt éreztek a munkaerőt vagy az ellátásba való illesztést illetően.

Az egyesület az Önkéntes Projekt további munkájában figyelembe veszi a felvetett problémákat és az egyéb véleményeket. Alátámasztást nyert az országos adatbázis létrehozásának létjogosultsága, és ezzel az önkéntesek motiválásának, közös programjainak kezdeményezése. Ezen túl megfogalmazódott az önkéntesek fogadásához szükséges tájékoztató anyagok és segédletek kiküldésének igénye, melyre szeptemberig sor kerül. Ebben a csomagban - a gyakorlati útmutatókon kívül, többek között - szeretnénk felhívni a figyelmet az önkéntesség hasznára, az önkéntesekkel együttműködő teamen belüli kommunikációra és az önkéntes kompetenciákra is.

Végezetül körvonalazódott pár témakör, amelyek további workshopok tárgyát képezhetik:

1. az önkéntesek lemorzsolódásának és megbízhatatlanságának problémája (a szolgálatok részéről alkalmazkodási pontként vagy fejlesztendő területként kezelve),
2. az önkéntesekre vonatkozó jogszabályok ismertetése,
3. az ellátók és a beteg bizalmatlanságának csökkentése,
4. önkéntes koordinátorok felvétele és feladataik tisztázása.

Ezúton is szeretném megköszönni a Magyar Hospice-Palliatív Egyesület nevében a válaszadók segítségét, amellyel a hospice-ban dolgozó önkéntesek és az Önkéntes Projekt vezetőinek az igényekhez és szükségletekhez igazodó stratégiafejlesztési munkáját támogatták, ezzel is hozzájárulva a minőségi magyarországi hospice ellátáshoz.

Farkas Kinga Réka  
viselkedés elemző, önkéntes koordinátor  
Magyar Hospice-Palliatív Egyesület  
farkas.kingaa@gmail.com

Melléklet - A kérdőív kérdései

Fogadják-e önkéntest, ha az Egyesület közvetlenül az Önök szolgálatához? \*

- igen, az Egyesület, ki is képezzük
- igen, de csak már létező önkéntest tudunk fogadni
- igen
- nem tudunk önkéntest fogadni
- nem tudunk önkénteskedővel dolgozni

Milyen feladatokat látnak el Önökönél az önkéntesek? \*

.....

Mit gondolnak, milyen feladatokat láthatnának (még) el az önkéntesek? \*

.....

Mi a legnagyobb problémájuk az önkéntesekkel/önkéntességgel? \*

.....

.....

Ha van bármi, amit még szívesen megjegyezne, írta megteheti!

.....

Amennyiben szeretnének a kérdőív összesített eredményéről visszajelzést kapni, írják meg e-mail címüket:

.....

Mely szolgálat képviselője Ön? \*

.....

Dolgozik-e jelenleg Önökönél önkéntes? \*

- igen
- nem

Fogadna-e szervezetük önkéntesét? \*

- igen
- nem, csak akkor, ha már meglévő önkéntes
- nem tudunk, de tudunk önkénteskedővel dolgozni
- nem, végzettségfeltétel nélkül önkéntesek fogadására

Hány önkéntes dolgozik jelenleg az Önök szolgálatánál? \*

- nem dolgozik senki jelenleg önkéntes
- 1-4 önkéntes
- 5-9 önkéntes
- 10-15 önkéntes
- több mint 15 önkéntes

Az Önök szolgálati képez önkénteseket? \*

- igen, az Egyesület önkénteskedővel
- van saját önkéntes képzésünk
- nincs önkéntes képzésünk, de becsatlakozhatunk
- képzésünk van, de önkénteseket nem fogadunk