

**FARKAS KINGA RÉKA**

## **Hospice önkéntesség külföldi mintára**

**Összefoglalás** ♦ *A Magyar Hospice-Palliatív Egyesület egyik szemléletformáló feladata a hospice önkéntesség népszerűsítése, a szolgálatok önkéntesekkel való együttműködésének segítése. Ez a tanulmány a Magyar Hospice-Palliatív Egyesület XIII. Országos Kongresszusának „Önkéntesség Külföldi Mintára” című előadása (Farkas, 2018) nyomán készült. Célja, hogy az önkéntességnek a külföldi hospice szolgálatok online felületein történő megjelenítése ismertetésével további motivációt, lehetőségeket és mintákat keressünk, adjunk és alkalmazzassunk a hospice önkéntesekkel való munkához. Négy amerikai és három nyugat-európai hospice szolgálat önkéntesekre vonatkozó oldalának tartalmát vizsgáljuk toborzási, képzési formák, feladatkörök és az önkéntesek megtartására tett törekvések mentén. A legjelentősebb különbségek: a toborzás során a személyes történetekkel történő bevonás, a képzés szintjén a gyászfeldolgozás ellátásba iktatása, az önkéntesek gyásztanácsadóvá képzése, betegfelügyelet kialakítása, megtartásuk szempontjából pedig a rekreációs lehetőségek, a személyre szabott feladatkörök és az önkéntes közösségek kialakítása.*

## **Hospice volunteering based on foreign model**

**Abstract** ♦ *Recruiting volunteers and helping hospice services working with them is one of the main roles of the Hungarian Hospice-Palliative Association. This study is based on a presentation held at the Hungarian Hospice-Palliative Association's XIIIth National Congress titled „Volunteering Based on Foreign Model” (Farkas, 2018). The aim of the presentation was to motivate, inspire, show opportunities and give new models to the hospice services on how foreign countries work with volunteers. The study focuses on recruiting, training roles and recreational opportunities for volunteers on web pages of foreign countries' hospice services: four from North America and three from Western Europe. The main differences between the foreign countries and Hungary were recruiting volunteers by personal stories, training them to become grief counselors, including grief recovery to the hospice care, establishing volunteer communities, 24 hour patient care, protecting them by special recreational options and giving them personalized roles.*

A hospice ellátásban megjelenő önkéntesség már nem számít újdonságnak Magyarországon, mégis sok esetben akadályokba ütközünk. Az önkéntesek képzése, ellátásba való integrálása és megtartása korántsem olyan egyszerű küldetés, mint amilyennek tűnik. A képzésük tematikája 2015-re rendeletbe került (EMMI rendelet, 2015), így bárki számára elérhetővé vált egy alapjaiban egységes, 40 órás képzés. A legtöbb helyen azonban továbbra is önköltséges a tanfolyam.

Az önkéntesek foglalkoztatása többnyire jótékonyági rendezvények szervezésében vagy betegágy melletti munka formájában valósul meg. Sok szolgálat viszont továbbra sem foglalkoztat önkénteseket, nem tekinti őket az ellátás szerves részének vagy nem tudja elképzelni, hogy az általa alkalmazott módokon kívül hogyan lehet még használni ezt a munkaerőt.

A Magyar Hospice-Palliatív Egyesületnél a hospice szolgálatok együttműködését az önkéntesekkel információ- és munkaerő-közvetítéssel igyekszünk segíteni. Az önkéntes munkalehetőségeket online felületeinken és rendezvényeinken hirdetjük, képzésüket 40 órás önkéntes képzéseinkkel biztosítjuk, foglalkoztatásukhoz pedig a szakmai rendezvényeken előadásainkkal, honlapunkról letölthető dokumentumokkal (<https://hospice.hu/GYIK>) adunk információt és mintát. Az alábbi információk a Google segítségével a teljesség igénye nélkül, angol nyelven elérhető, hospice ellátással kapcsolatos weboldalakról származnak „hospice volunteers”, „volunteering in hospice” keresőszavak alkalmazásával, és a vizsgálatban szereplő országok megjelölésével.

### **Önkéntesség Amerikában**

Elsőként az Amerikai Egyesült Államok három tagállamából (Washington, Vermont, New York) egy-egy szolgálat hospice önkéntes tevékenységét tekintjük át.

Washington államban a Hospice Foundation of America (HFA) ernyőszervezet oldalán ([www.hospicefoundation.org](http://www.hospicefoundation.org)) kerestünk önkénteseknek szóló tartalmakat. Ezen a weblapon található egy önkéntessé válásról szóló aloldal, amely információval szolgál a hospice önkéntességről, a náluk végezhető tevékenységekről, a jelentkezés feltételeiről és a speciális ellátókról. Ez tehát egy ismeretterjesztő, toborzó oldal, ahol a HFA a Magyar Hospice-Palliatív Egyesülethez hasonlóan közvetítői szerepet vállal. A náluk végezhető munkák között – a magyar szokásokhoz hasonlóan – felsorolnak a beteggel kapcsolatos munkáktól az adománygyűjtésig terjedően számos tevékenységi kört: például a beteg és a

család támogatását, tehermentesítését, a saját szakmával kapcsolatos speciális készségek (pl.: fodrász végzettség) alkalmazását. Ezeken felül megjelenik náluk a felnőtt ellátásban is a gyermekfelügyelet. Itthon többnyire a gyermek hospice ellátásban gyakori ez a tevékenység, holott a felnőtt ellátásban is hasznos lehet, ha a családban élő gyermekekre egy önkéntes vigyáz. Biztosíthatja a játékot, a napi aktivitás idejét vagy akár a tanulásban is segíthet. Ezen kívül az önkénteseknek a HFA-nál lehetőségük van egy speciális képzés elvégzése után részt venni a gyászfeldolgozás támogatásában, így vezethetnek feldolgozó csoportokat. Magyarországon ez a fajta önkéntességi forma még nem terjedt el, nincs tudomásunk hospice szolgálatoknál tanulható, kifejezetten önkénteseknek szóló gyásztanácsadó képzésekről. Ezt a feladatot nálunk a beteg halála után, jellemzően a hospice szolgáltatótól független gyásztanácsadók, pszichológusok, terapeuták, mentálhigiénés szakemberek végzik.

A hospice munkába való bekapcsolódáskor a HFA belépést biztosít egy online könyvtárba, ahol számos önkéntességgel, gyászfeldolgozással, halállal, haldoklással, onkológiai betegségekkel kapcsolatos olvasmány fellelhető. Ez a könyvtár információgyűjtésre, munkájukban és személyiségükben való fejlődésére, rekreációra, saját élményeik feldolgozására is alkalmas lehet, ami megtartó erőként szolgál az önkéntes munka végzésében. A washingtoni ellátó rendszerben különválhat a professzionális egészségügyi team és az önkéntesek hospice munkája. Olyan esetekben, amikor a beteg állapota még nem igényel speciális egészségügyi ellátást, rendelkezésre áll az úgynevezett „All-Volunteers Hospice”. Ezek kifejezetten hospice területre képzett, csak önkéntesekből álló hospice szolgálatok. Ők látják el akár napi szinten a beteget (betegfelügyelet, lelki támogatás stb.) és képesek felismerni, ha a beteg állapota romlik és hívni tudják a megfelelő „MediCare-certified Hospice”-t, amelyben már egészségügyi képesítéssel rendelkező, a magyarországi hospice ellátásban is ismert team vesz részt.

A Vermont állambeli Hospice Volunteer Service (HVS) éppen egy ilyen, képzett önkéntesekből álló szervezet. Ingyen igénybe vehető ellátást nyújtanak, önkénteseket képeznek, eseményeket szerveznek. Online felületükön (<http://www.hospicevs.org/>) megjelölt munkaköreik között szerepel a tehermentesítés, a társaság biztosítása, a ház körüli munkák elvégzése (állatetetés, bevásárlás vagy amit a család és a team jónak lát), beteggondozás (alapápolás), illetve a beteg szállítása orvoshoz vagy egyéb, kikapcsolódásra szolgáló tevékenységeire. A HVS a washingtoniakhoz hasonlóan hospice- és gyásztréningeket biztosít az önkéntesek számára. Ez utóbbi nagy mértékben hozzájárulhat az önkéntes munkát végzők lelki egészségének megtartásához, kiégés elleni védelméhez, aminek eredményeként nagyobb

eséllyel tudják megtartani önkénteseiket. Szerveznek ismeretterjesztő eseményeket, a HFA-val megegyezően kölcsönzött üzemeltetnek írott, hang- és videó-anyagokkal, HVS specifikus tréningeket tartanak, online közösségi hírlevélben tájékoztatják az önkénteseket és kapcsolatban állnak egyéb helyi támogató szervezetekkel és cégekkel, akiknek a listáját elérhetővé teszik az önkéntesek számára. Ez feltehetőleg a program- és rendezvényszervezés, a forrásteremtés területén játszhat nagy szerepet. A vermonti HVS tehát a legnagyobb hangsúlyt az önkéntesek képzésére, informálására, betegágy melletti munkájára és a gyászfeldolgozásra fekteti, ami mellett ügyel a rekreációs lehetőségekre is.

A magyarországi gyakorlathoz a legközelebb mégis a New York-i Hospice & Palliative Care Inc. áll, amely egy önkéntesek által alapított professzionális egészségügyi, önkéntes és gyásztanácsadó csapattal rendelkező szolgálat. Ez ideális, komplex ellátást nyújtó szolgálati minta, amely követhető, megvalósítható az itthoni szabályzások mentén is. A New York-i példa alapján az egészségügyi stábnak köszönhetően biztosíthatók itthon a szakmai minimumfeltételek, az önkéntesek munkájával kipótolható az állami finanszírozásból kimaradt ellátási rész (betegfelügyelet, ház körüli munkák, rekreációs lehetőségek stb.), a gyásztanácsadók pedig már akár az ellátásba vételtől a beteg halála utánig is jelen tudnak lenni a család életében, segíthetik őket a veszteségek feldolgozásában. Ennél a szolgálatnál egyébként betegágy mellett, adminisztrációban és gyászfeldolgozásban is dolgoznak az önkéntesek a weboldal alapján (<http://hospicecareinc.org/>).

A gyászfeldolgozás része a család 13 hónapos utánkövetése, gyászcsoportokon való részvételi lehetőség biztosítása és egy telefonos lelkeségély-szolgálat. Ezek segítségével nagyobb hangsúly kerül a trauma feldolgozására a hozzátartozók és az ilyen csoportokat vezető önkéntesek számára egyaránt. Lehetőség van még a szolgálatnál speciális önkéntes munkák végzésére is. Ilyen például a masszáz, a kézműves munka, a kreatív írás (élettörténeteket írnak le és olvasnak fel), adománygyűjtő-pékségekben való munka vagy akár a veterán betegek mellett tevékenykedő veterán katona önkéntesek munkája. Itt az önkéntes képzések egyénileg történnek, személyre szabott képzést kapnak az önkéntesek. Részt kell venniük egy interjún, három (nem rokon) személytől „elégedettségi ajánlást” kell kérniük ajánló levél formájában, majd egy 18 órás tréningen kell részt venniük. Ezen felül pedig be kell mutatniuk az egészségügyi alkalmasságuk igazolását és erkölcsi bizonyítványukat. Ez a szigorú rendszer több szinten biztosítja az önkéntesek alkalmasságát, elhivatottságát és a tevékenységük szakszerű végzését.

Második lépésként Kanada egyik önkéntes felületét, a Crossroads Hospice Charitable Foundationt vizsgáltuk. Az ő oldaluk (<https://crhcf.org/>) érdekessége az önkéntesség népszerűsítésének módja. Ez a kanadai alapítvány szoros együttműködésben dolgozik az Egyesült Államokkal, önkéntes munkahely keresőjükön keresztül eljuthatunk USA tagállamainak szolgálataihoz is. Toborzó oldalukon az egészségmegőrzést és az önkéntességből származó pozitívumokat emelik ki. Pozitívumként a személyes növekedést és az élet újraértékelését említik, melyekről tudjuk, hogy a halállal, életveszéllyel járó helyzetekkel való szembesülés pozitív következményei lehetnek. Inspiráló gondolat tőlük az életvégi ellátás ilyen előnyeire való fókuszálása. Ezek segítségével nemcsak könnyebben toborozhatóak új önkéntesek, de a munkába állásukat megelőzően kialakult pozitív elvárások önbeteljesítő jóslatként is hathatnak rájuk.

### **Önkéntesség Nyugat-Európában**

Következő mintánkban az önkéntes-toborzás mára már hatalmas méreteket öltött. Az Egyesült Királyságban több mint 125 000 hospice önkéntes dolgozik a hospice UK oldala (<https://www.hospiceuk.org/>) szerint. Toborzó szövegeikben az új kapcsolatok kiépítését, az önképzési lehetőséget említik, és lépcsőként tekintenek az önkéntes munkára a fizetett munkahelyekre való bekerüléshez. Ezek univerzális, gyakorlatias, karrierszemponitú nézőpontok, amelyek felhasználhatók az itthoni toborzás során is.

Finnországban a Cancer Society of Finland oldala (<https://www.cancersociety.fi>) foglalkozik az önkéntesekkel. Ők nem kizárólag hospice ellátásban tevékenykednek, viszont fő irányvonaluk az önkéntesek aktivistaként való alkalmazása. Tehát fő feladatuk a hospice ellátás és önkéntesség népszerűsítése. Toborzásként a Cancer Society munkatársai személyes történeteket mesélnek, és ezt várják el önkénteseiktől is a különböző eseményeken, klubokban való részvételükkor. Ez a személyes történeteken alapuló rendszer egy új, személyesebb megközelítése a toborzásnak és a hospice önkéntességnek.

A finn példa után pedig egy még személyesebb intézményi szervezet oldala (<https://www.lamaisondetara.ch/>) került a fókuszba Svájcban: ez a La Maison de Tara. Náluk lehetőség nyílik egy hangulatos kis házban idősek és hospice betegek között önkénteskedni egy 100 órás tréning elvégzése után. A képzés alapismereteket, ápolási, gondozási gyakorlatokat, és az érzelmi és spirituális terhek viselésének módját oktatja. A háznál végezhető munkák leírásakor napjainkban népszerű tevékenységeket helyeznek előtérbe, mint például a biogazdálkodásban való részvételt vagy a többnyelvűséget, a nyelvyakorlás

lehetőségét. A betegek számára jelenleg 15 nyelven érhetőek el önkéntesek. Az ellátás sokszínűségének növelése mellett, hívó és megtartó erőként hat, hogy az önkéntesek számukra kedves tevékenységet végezhetnek.

### **Összegzés**

Összegzésképpen elmondható, hogy a képzésben, a toborzásban, az ellátásba történő integrálásban és az önkéntesek megtartásában is rengeteg virtuális lehetőség áll előttünk, amiből tanulhatunk, inspirálódhatunk. A toborzásban a finn példán láthatjuk a személyes történetek vonzerejét. Ezek képesek közelebb hozni, megérinteni a hallgatót, oldva ezzel a halált, haldoklást és a hospice ellátást övező tabut. Ez a fajta toborzás az érzelmeken keresztül hat, szemben az Egyesült Királyságban alkalmazott gyakorlatias megközelítéssel, amelynél a karrier szempontjából pozitív elemek kiemelése jelentős a pályakezdők és a fiatalabb dolgozók toborzása során.

A két nézet között a svájci módszer lehet a híd, ahol a kedvelt tevékenységeket kapcsolják a betegellátáshoz. Nagy megtartó erővel bír, ha az önkéntes valamilyen modern, népszerű tevékenységgel segítheti a hospice munkát. Emellett viszont a tabu kialakulásában résztvevő félelmek csökkentése érdekében fontos lehet a félelemkeltő elemek pozitív megközelítése is, ahogy a kanadai mintában láttuk. A trauma utáni növekedés elemeinek megjelenítésével fókuszba helyezi a fejlődés lehetőségét. Ezek az előzetes pozitív elvárások hatással lehetnek a későbbiekben kialakuló munkamorálra, ami fontos tényező az önkéntesek megtartásának szempontjából.

Ahhoz, hogy egy önkéntes a hospice munkával járó veszteségek ellenére is folytassa tevékenységét, szükség van a kiegészítés megelőzésére, a veszteségek megfelelő feldolgozására, a fejlődés lehetőségére vagy akár egy csoport megtartó erejére. Ezt biztosítják a gyászfeldolgozó tréningekkel és csoportokkal, az online könyvtárakkal és az önkéntes közösségek kialakításával az Egyesült Államokból gyűjtött példákban. A gyászfeldolgozás során szerzett tudás saját élménynek is tekinthető, az önkéntesek saját gyászfeldolgozását is képes segíteni. Az online könyvtárak a kölcsönzés díjának forrásteremtő jellege mellett fejlődési, információszerzési és rekreációs lehetőséget is nyújtanak az önkéntesek számára. Hasonlóképpen az önkéntes közösség kialakítása (hírlevelekkel, all-volunteers hospice-okkal) támogatja az egyént a veszteség feldolgozásban, növeli a csoporthoz tartozás érzését, egyfajta önsegítő csoportként vagy információs terepként is értelmezhető, és új, hasonló érdeklődési körű kapcsolatok szerzésére is alkalmas, ami ismételten az önkéntesek megtartását segíti. A

New York-i komplex ellátás tűnik annak a mintának, ami Magyarországon is kialakítható lenne az összes eddig felsorolt elemet összesítve. Az önkéntesek közösségének segítségével a komolyabb egészségügyi teendőket megelőzően a beteg és családja számára megkezdődhet egy hospice szemléletű önkéntes, tehermentesítő munka, majd a professzionális team segítségével rendelkezésre állhat egy teljes körű egészségügyi felügyelet, kezelés és végül a gyászfeldolgozás segítségével válik teljessé az ellátás.

Kérdés, hogy Magyarországon mekkora az igény a gyászfeldolgozó csoportokon való részvételre, hogyan lenne érdemes bevezetni az ellátásba, hogyan oldható meg a finanszírozása. Illetve, ha önkéntesekkel kívánjuk megoldani, akkor hogyan lehet megoldani, és mennyire nyitottak a hospice önkéntesek a gyászfeldolgozásban való aktív részvételre. Az információk online felületről származnak, ami az önkéntes jelöltek csak egy bizonyos rétegéhez jut el. Át kell gondolnunk, kik ezek az önkéntesek, vajon a külföldi oldalak hogyan és mivel szólítják meg azt a réteget, amely kiesik az internetező közönségből, és vajon mi hogyan érhetjük el az általunk alkalmazni kívánt önkéntes csoportokat. Ugyanígy az internetes felület hátránya, hogy nem tudjuk, mennyire megbízhatóak a fent áttekintett információk, mi valósul meg a gyakorlatban a leírtakból.

Az önkéntesek kompetenciahatárainak bővítéséhez az oktatás fejlesztése elengedhetetlen, ezért kérdés, hogy a képzési programot mennyire érdemes módosítani, mit hozhatunk ki a jelenlegi kompetenciakörökből és hogyan. Ha új területek valósulnak meg, ki és milyen módon ellenőrizhet, koordinálhat például egy csak önkéntesekből álló (all-volunteers) szervezetet. Ha a meglévő kompetenciákon belül maradunk, akkor az önkéntesek megtartása szempontjából érdemes átgondolnunk, milyen népszerű tevékenységeket, fejlődési lehetőségeket tudunk felajánlani számukra, amivel segítik az ellátás színvonalát, és milyen rekreációs, közösségi lehetőségeket tudunk számukra nyújtani, amelyek a jóllétüket és így megtartásukat szolgálják.

## **IRODALOM**

Cancer Society of Finland: <https://www.cancersociety.fi/> Elérés: 2018.05.08.

Crossroads Hospice Charitable Foundation: <https://crhcf.org/> Elérés: 2018.05.08.

6. sz. melléklet az 54/2015. (XI. 24.) EMMI rendelethez: [https://hospice.hu/docu/45-2015\\_XI-24\\_EMMI-rendelet\\_mellekletek.pdf](https://hospice.hu/docu/45-2015_XI-24_EMMI-rendelet_mellekletek.pdf) Elérés: 2018.05.08.

FARKAS K. (2018):. *Önkéntesség Külföldi Mintára*. Magyar Hospice–Palliatív Egyesület XIII. Országos Konferencia, Eger.

Hospice & Palliative Care Inc.: <http://hospicecareinc.org/> Elérés: 2018.05.08.

Hospice Foundation of America: [www.hospicefoundation.org](http://www.hospicefoundation.org) Elérés: 2018.05.08.

Hospice UK: <https://www.hospiceuk.org/> Elérés: 2018.05.08.

Hospice Volunteering Service: <http://www.hospicevs.org/> Elérés: 2018.05.08.

La Maison de Tara: <https://www.lamaisondetara.ch/> Elérés: 2018.05.08.

Letölthető önkéntes minta nyomtatványok: [www.hospice.hu/GYIK](http://www.hospice.hu/GYIK) Elérés: 2018.06.10.

**Farkas Kinga Réka**

önkéntes koordinátor, pszichológus  
Magyar Hospice-Palliatív Egyesület  
[hospice@hospice.hu](mailto:hospice@hospice.hu)