

DR. ZANA ÁGNES

Beszámoló a VNS Health, New York, USA hospice önkéntes képzéséről

Összefoglaló ♦ *A képzett hospice önkéntesek fontos részét képezik a hospice teamnek, munkájuknak egyaránt jelentős szerepe van az életvégi ellátásban és társadalmi szinten is. A különböző hospice önkéntes képzések eltérő tematikájúak, a fókusz esetenként máshol van, így az egyes képzésekben az alapellátási feladatok, az alaposabb pszichológiai háttértudás vagy éppen a teammunka és az etikai-jogi szabályozás ismerete kap nagyobb hangsúlyt. Egyes témakörök viszont mindenhol jelen vannak, így a halálról alkotott elképzelések, a kulturális különbségek, a betegekkel való megfelelő bánásmód és kommunikáció, az önkéntesek lehetséges feladatai a haldokló és a család mellett. A beszámolóban egy Egyesült Államokban (VNS Health, Hospice Care Curriculum Training, New York, NY) folyó hospice önkéntes képzésen szerzett tapasztalatokról számolok be, összehasonlítva azt a magyarországi és ezen belül a Magyar Hospice-Palliatív Egyesület által szervezett hospice önkéntes képzések gyakorlatával.*

Kulcsszavak: hospice, hospice önkéntesség, hospice önkéntes képzés

Report on the hospice volunteer training, VNS Health, New York, USA

Summary ♦ *Trained hospice volunteers are an important part of the hospice team, and their work has a significant role to play both in end-of-life care and at the community level. The different hospice volunteer training courses have different agendas, with the focus being on different areas, so that each course focuses on primary care tasks, a more in-depth psychological background or even teamwork and ethical-legal regulation. However, certain topics are everywhere, such as ideas about death, cultural differences, appropriate treatment and communication with patients, and the*

possible roles of volunteers next to the dying person and the family. In this report, we present the experiences of a hospice volunteer training in the United States (VNS Health, Hospice Care Curriculum Training, New York, NY), comparing it with the hospice volunteer training in Hungary, in particular with the Hungarian Hospice-Palliative Association.

Keywords: hospice, hospice volunteer work, hospice volunteer training

Milyen kulturális vagy éppen szakmai különbségek lehetnek két nyugati típusú kultúra hospice önkéntes képzése között? A Magyar Hospice-Palliatív Egyesületben közel 14 éve dolgoztuk ki a hospice önkéntes képzésünket Hegedűs Katalin, Schaffer Judit és Farkas Kinga részvételével. Nagy örömeinkre az évek során is újabb és újabb, hospice iránt érdeklődő, segíteni vágyó emberek végzik el az önkéntes képzésünket, és mi sok-sok hasznos, szép, nehéz, emlékezetes tapasztalattal gazdagodtunk az évek során.

2024 tavaszán lehetőségem nyílt bekapcsolódni a hospice önkéntes munkába az Egyesült Államokban, a New York-i VNS (Visiting Nurse Service) Health - szolgálatnál. Öt megyében látnak el egészségügyi szolgálatot (Manhattan, Staten Island, Brooklyn, Queens, The Bronx). Államilag támogatott (Medicaid) és magán egészség-biztosításon alapuló ellátást is végeznek, amelynek a hospice ellátás egy részét képezi. Izgatottan vártam a március elején kezdődő önkéntes képzést, amely végül online valósult meg. A COVID-19 járvány óta a képzések jelentős része itt is jellemzően online felületen zajlik, amellett, hogy sajnos a vírus továbbra is aktív és ezért az infekció kontrollra nagy hangsúlyt fektetnek.

A képzést az egyik hospice önkéntes koordinátor tartotta, a miénket éppen a brooklyni koordinátor hölgy, Kimberlyn. Ez volt az első meglepetés számomra, mivel tapasztalatom szerint Magyarországon a hospice önkéntes képzéseket nem egy, hanem több, különböző végzettségű kolléga tartja: orvos, szakápoló, gyógytornász, szociális munkás, pszichológus, önkéntes koordinátor. Itt viszont a koordinátorral dolgoztunk együtt minden alkalommal a 12 órás felkészítés során. Ennek elképzelhető, hogy anyagi vonatkozásai is vannak, mivel az említett szakemberek bevonása a képzésbe jelentős anyagi költségekkel járna. A hospice team-ben sincs például pszichológus – ők itt a legmagasabb fizetési kategóriába tartoznak –, hanem tanácsadók, spirituális terapeuták, lelkészek és családterápiát is tanuló szociális munkások végzik a pszichoszociális

támogatást. Ezzel együtt azt tapasztaltam, hogy Kim rendkívül széles tudású, felkészült, profi szakember, aki a legkülönbözőbb témákról valódi tudással tudott előadni és beszélgetést kezdeményezni.

Az önkéntesek hospice munkára való felkészítése nagyon alapos, számunkra talán meglepően bürokratikus. A koordinátor mindenkivel személyesen/online beszél a motivációkkal kapcsolatban. Így szűrik ki első körben, ki az, akinek nem való ez a fajta önkéntes munka, akár mentálisan, akár azért, mert például egy éven belül veszítette el egy szeretettét és még gyászban van (ami egyébként nálunk is előírás, hogy betegágy melletti önkéntességet aktív gyász időszakában nem lehet végezni). Utána következik a titoktartási nyilatkozat elektronikus kitöltése és a VNS Health elektronikus rendszerébe való regisztráció. A 12 órás képzést egy önállóan elvégzendő, nagyjából négy órás blokk követi, amelyben személyesebb munka keretében mélyíti el a tudását a résztvevő. Ezután következik a papírmunka: nagyon részletes jelentkezési lap és egyéb nyomtatványok kitöltése, két referencialevél mentortól vagy szakembertől, majd egy komplett egészségügyi vizsgálat. Ezt követően újabb online megbeszélés történik a koordinátorral, ahol már személyre szabottan beszélgetnek arról, ki milyen önkéntes tevékenységet vállalna szívesen. Végül a résztvevők a területileg illetékes koordinátorhoz kerülnek és velük egyeztetve kapnak betegeket.

Minden alkalommal, amikor valaki beteget látogat, reggel elektronikusan be kell jelentkeznie a rendszerbe és igazolnia kell, hogy nincs semmilyen betegsége utaló testi tünete. A betegnek ígért időpontot pontosan tartani kell, a látogatás után pedig a koordinátornak jelentést kell tenni, rövid beszámolót írni. A beszámolóban szigorúan annak szabad csak szerepelnie, amit az önkéntes megfigyelt, a tényekre hagyatkozva. Például nem írhatja bele a jelentésbe az önkéntes, hogy a beteg depressziós. Ehelyett megfogalmazhatja, hogy „ottjártamkor Mrs. Allen mosolytalan volt, a fejét lógatta, nem vette fel a szemkontaktust”.

Egy szabály különösen meglepett: az önkéntesnek tilos etetnie, itatnia a beteget és egyéb alapápolási feladatokat ellátnia. Ebben például jelentősen eltér a két ország gyakorlata. Erre nem kérdeztem rá, így csak feltételezéseim lehetnek, hogy a betegek biztonsága és a lehetséges, igen gyakori egészségügyi perektől való félelem áll a szigorú előírások háttérében. Nálunk az alapvetően szakemberhiánnyal küszködő hospice-ok örülnek, ha az önkéntes átvesz olyan feladatokat, amelyek egyébként más hospice dolgozó, például a nővér kompetenciái közé tartoznak: etetés, itatás, mosdatásban, sebkötözésben, gyógyszer beadásában való részvétel. Tehát a VNS Health-ben a munka, bár interdiszciplinárisnak mondják, valójában inkább a

multidiszciplináris teamekre jellemző struktúrát mutat. Míg a multidiszciplináris teamek hierarchikusabbak, a vezető kezében van a döntéshozatal és a team-tagok kevesebbet kommunikálnak egymással, addig az interdiszciplináris teamekben a tagok jobban belelátanak/támaszkodnak egymás munkájára, és jellemzően egy koordinátor segít a folyamatban, akinek nincs feltétlenül döntéshozatali szerepe.

A képzés témakörei

Bevezetés a hospice-ba

A hospice filozófiája és történeti gyökerei; A hospice szervezet és az interdiszciplináris csapat áttekintése; Medicare (állami egészségbiztosítás) részvételi feltételek; VNS Health Hospice ellátás; Etikai megfontolások, magatartási kódex.

Hospice, betegellátás és szabályozás

Hospice filozófia és célok; Betegjogok; Fájdalom- és tünetkezelés; Biztonsági óvintézkedések; Fertőzésellenőrzés /Általános óvintézkedések; beteglátogatási protokoll és kompetencia.

Halál és haldoklás

A halál kulturális háttere; Családi dinamika; Temetések/ megemlékezések; A haldoklási folyamat és pszichológiai kérdések.

Kommunikáció

Hatékony kommunikációs készségek fejlesztése; Aktív hallgatás; Titoktartás; Kerettartás, stressz és kiégés kezelése (öngondoskodás).

Spiritualitás

Spiritualitás az élet végén; Lelki segítők szerepe.

Gyász

Gyásztámogatás; Gyászreakciók; Beavatkozási pontok.

Látogatás előtti eljárások

COVID-19 önálló egészségi állapotfelmérés; Hospice központi forródrót; Páciens / háztartás szűrése; Látogatás utáni teendők.

Önkénteseket érintő szolgáltatások

Önkéntes szerep, irányelvek és eljárások; Dokumentáció; Sürgősségi helyzet / látogatás utáni eljárások; Szupervízió; Önkéntesek jogai és kötelezettségei; Önkéntes kompetenciák.

A képzés az esti órákban, munkaidő után zajlott, a témakörök szerinti bontásban. Mindig mindenki hiánytalanul és percre pontosan ott volt.

Résztevők

A 19 résztvevő jól reprezentálta a Keleti part kulturális sokszínűségét. Nagyon sokféle kulturális és etnikai háttérű résztvevő volt, nagyjából a fele hallhatóan nem angol anyanyelvű, ami azonban semmilyen gondot nem okozott, mert a csoport nagyon befogadó és támogató volt. A résztvevők különböző korosztályba tartoztak, nagyjából 18-tól 70 éves korig. A motivációk is különbözőek voltak: jöttek egyetemi hallgatók, főleg orvosi egyetemre készülők vagy már azt végző diákok, akik részben a tapasztalatok miatt – mert fontosnak tartották az életvégi ellátásban való képződésüket (!) – részben az egyetemi tanulmányok során előnyt jelentő önkéntes munka miatt érkeztek. Voltak idősebb résztvevők, akiknek személyes, családi tapasztalatuk volt a hospice ellátással kapcsolatban, és szerettük halála után, a “gyászidő” leteltével szerettek volna maguk is visszaadni valamit a szolgálatnak és a tapasztalataikat hasznosítani. Volt úgynevezett halál-dúla, aki tapasztalatot szerezni jött. (Az életvégi dúla vagy halál-dúla egyelőre csak külföldön megszerezhető végzettség. Olyan képzett szakember, aki támogatja a haldoklót és szeretteit a haldoklás időszakában és utána. Több mint képzett önkéntes, más, mint egy klasszikus értelemben vett egészségügyi dolgozó). Mások egyszerűen csak segíteni akartak.

Különbségek és hasonlóságok

Mint említettem, számomra meglepő volt, hogy az egyes témákat nem szakemberek, hanem egy képzett koordinátor adja elő. A hazai képzésben jelentős – a képzés felét kitevő – kommunikációs blokk, amely alapvetően sajátélmény gyakorlatokat tartalmaz, itt nem különült el. Az alkalmak során két rövid, nagyjából 10-10 perces blokk volt, amely kiscsoportos vagy páros munkát jelentett, majd a csoport összegezte a tapasztalatokat. Például ide tartozott az aktív figyelem gyakorlása, a keretek tartása, a saját határok meghúzása; az, hogy mit gondolunk a halálról, mire lehet szüksége egy haldoklónak. Értelemszerűen nem volt alapellátási feladatokkal, betegmozgatással kapcsolatos rész, sem a palliatív ellátásról való részletesebb tájékoztató. Fontos különbség még, hogy míg a Magyar Hospice-Palliatív Egyesület önkéntes képzésénél a tematikában elkülönül az első, elméleti képzési nap, amely minden résztvevőnek szól, így a nem betegágy melletti, háttérmunkára

jelentkező önkéntesek és érdeklődők sok esetben csak ezt az alkalmat végzik el, addig az amerikai képzésben a tematika egységes mindenki számára.

Nagy hangsúlyt fektettek a folyamatos adminisztráció fontosságára, az infekciókontroll betartására és egy egész alkalom csak a visszaélések és szabálytalanságok felismerésével és jelentési kötelezettségével foglalkozott. A szolgálatnál külön munkacsoport foglalkozik a munkahelyi visszaélések különböző formáinak vizsgálatával és a lehetséges beavatkozással. Odafigyelnek arra, hogy felismerjék az önkéntesek a munkahelyi zaklatást vagy bármilyen egyéb abúzust, kifejezetten hangsúlyozzák a különböző nemi irányultság és a világnézeti szabadság tiszteletben tartását. Többször kiemelte a csoportvezető, hogy szigorúan tilos bármilyen térítő- vagy marketingtevékenység, az önkéntes nem gyakorolhat oly módon nyomást a betegre, hogy a saját világnézeti elképzeléseit igyekszik a betegnek átadni. Ez utóbbi a hazai képzéseknek is fontos eleme. Fontos megjegyezni, hogy a VNS Health képzésén alapvetően az otthoni ellátásban résztvevő hospice önkéntességgel foglalkoztak, hazánkban pedig jellemzően még inkább az intézményi hospice önkéntesség a gyakoribb, aminek több oka is van. Nálunk a szolgálatok gyakran vonakodnak az otthoni ellátásba küldeni az önkénteseket, ennek lehetnek személyi feltételei, hiszen önkéntes koordinátort kellene alkalmazniuk, tehát idő- és pénzigényes. Emellett nem fektetünk olyan hangsúlyt az átvilágításra, mint az Egyesült Államok intézményeiben és maguk a családok is idegenkednek beengedni egy „nem szakembert” az életterükbe.

Otthoni munka

Az otthon, egyedül elvégzendő feladatok rendkívül jól kiegészítették az órai munkát és nagyon kreatívnak bizonyultak. A különböző témakörök mentén kettő-négy rövid, 5-20 perces videót kellett megtekintenünk, ezek között volt szakértői előadás és filmrészlet is. Az egyes videókhoz egy-egy kérdőív társult, ahol kifejtő módon kellett kérdésekre válaszolnia a résztvevőknek. Ez nagyon hatékonynak minősült, nem csak a megszerzett tudás elmélyítésében, hanem a fontos témákban való személyes megélések megfogalmazásában, mint például hogyan tudunk biztonságos érzelmi teret biztosítani a haldoklóknak; mitől félünk, ha a halálra gondolunk, mi az értelme az életnek és a halálnak.

Tanulságok

A képzés során rájöttem, hogy mennyire fontos az önreflexió akkor is, ha jó ideje a hospice ellátásban tevékenykedem, és mennyire hasznos újra és újra átgondolni, miért akarok segítő lenni, illetve az én személyes - szakmai és magánéleti - tapasztalataim hogyan változnak az élet és halál kérdéseiben. Nagyon értékes embereket ismerhettem meg és szakmai tapasztalatokra tehettem szert, amiért hálás vagyok a VNS Health-nek és személyesen Kimberlyn Kinlock-nak. Megerősödött bennem az a meggyőződés, hogy sokféle motivációval is lehet jól segíteni, hogy fontos a saját motivációnk, elképzeléseink, félelmeink felismerése. Végezetül: az az alázat, amelyet ez a segítő munka igényel, hogy a beteg az első, az ő saját értékeinek és igényeinek a tiszteletben tartása, a lehető legnagyobb komfortjának elősegítése a mi dolgunk, valóban szemlélet- és személyiségformáló élmény lehet.

Dr. Zana Ágnes PhD

családterapeuta, kognitív viselkedésterápiás konzultáns,

hospice szakember

zanagi72@gmail.com