

PROSTOVOLJNO DELO V BOLNIŠNICAH IN SOCIALNIH ZAVODIH

VOLUNTARY WORK IN HOSPITALS AND SOCIAL INSTITUTIONS

Anica Mikuš-Kos

UDK/UDC 301.186.2

DESKRIPTORJI: *prostovoljni delavci; bolnišnice; socialno delo*

DESCRIPTORS: *voluntary workers; hospitals; social work*

Izveleček – Prostovoljno delo v bolnišnicah in socialnih zavodih znatno prispeva h kakovosti življenja bolnikov in varovancev. Uvajanje prostovoljcev v zavode je dogajanje, ki poseže v socialno tkivo teh ustanov in je potrebno zanj skrbno pripraviti vse udeležence – prostovoljce, plačano osebje in porabnike. Pogoj za kakovostno delovanje prostovoljcev je dobra organizacija njihovega dela z jasno opredeljenimi nalogami, usposabljanje in supervizija njihovega dela, spoštljiv in sodelujoč odnos zaposlenega osebja do prostovoljcev in skrb za motivacijo prostovoljcev.

Abstract – Voluntary work in hospitals and social institutions enhances the quality of the life of patients and clients. The introduction of voluntary workers in institutions has an impact on social network of these institutions and all participating parties have to be prepared in advance. The condition for the successful work of the volunteers is a good organization of their work with clearly defined tasks, education and supervision, and respect and cooperative attitude of the employees towards the volunteers and care for the motivation of the volunteers.

Uvod

Organizirano delovanje prostovoljcev znotraj bolnišnic, socialno-zdravstvenih in socialnih zavodov je v ekonomsko razvitih državah razširjen način dopolnjevanja in bogatenja uslug, ki jih te ustanove nudijo svojim porabnikom. V Sloveniji je delovanje prostovoljcev prisotno v nekaterih socialnih zavodih, medtem ko ga je znatno manj v zdravstvenih zavodih. Slovenska fondacija je v letošnjem letu organizirala v sodelovanju z Uradom SZO pri Ministrstvu za zdravstvo dva seminarja o prostovoljnem delu v bolnišnicah in socialnih zavodih z namenom, da bi spodbudila razvoj teh dejavnosti v našem prostoru. Prisotnost okrog stotih udeležencev na obeh seminarjih pričra o tem, da je slovensko zdravstvo zainteresirano za sodelovanje s prostovoljci.

Namen sestavka je predstaviti sodobna izhodišča in podobo prostovoljnega dela v zdravstvenih in socialnih zavodih v ekonomsko razvitem svetu. Obe-nem sestavek vključuje poglede na možnosti sodelovanja s prostovoljci, ki so jih izrazile udeležence in udeleženci seminarjev Slovenske fondacije.

V sestavku govorimo o organiziranem prostovoljnem delu, torej ne o spontanem prostovoljnem delu, ki ga izvaja večina ljudi v družinskih odnosih, prijateljskih odnosih, včasih tudi v sosedskih odnosih.

Prostovoljno delo v zdravstvu in socialnih zavodih ni nič novega. Navsezadnje so sestre usmiljenke delovale kot prostovoljke. Znanih je mnogo primerov množičnega vključevanja prostovoljk v bolnišnice, denimo med prvo svetovno vojno.

Razcvet organiziranega prostovoljnega dela je pojav, značilen za dobo, v kateri živimo. Na eni strani odraža željo ljudi, da bi pomagali soljudem v stiski in da bi zmanjševali socialne probleme in neenakost možnosti v lastni skupnosti. Dejavnosti prostovoljcev so delno nadomestilo za pomoč in podporo, ki jo je posamezniku nekoč nudila družina ali naravna socialna mreža.

Prostovoljci in njihovi motivi za delo

Prostovoljno delo na socialnem področju in v zdravstvu je sleherna dejavnost, v kateri oseba uporablja svoj prosti čas za neplačano delo v korist posameznikom, ki niso bližnji sorodniki, ali za pomoč skupini ljudi s socialnimi ali zdravstvenimi problemi. Prostovoljec je človek dobre volje, ki prostovoljno ponudi svoje usluge v dobrobit sočloveka ali skupnosti.

Motivi za prostovoljno delo so lahko ralični. Lahko so predvsem altruistični – želja pomagati drugemu. Vendar je razumljivo, da imajo ljudje, ki podari-

jo svoj čas, delo, življenjsko energijo, tudi potrebo po tem, da bi nekaj pridobili zase. Zanje je pomemben in nagrajujoč občutek koristnosti, želijo zapolniti svoj čas z neko smiselno dejavnostjo, se družiti z drugimi ljudmi in s tem zmanjšati svojo osamljenost ali razširiti krog svojih socialnih stikov, spoznavati nova okolja, pridobivati nova znanja, pričakujejo spoštovanje in priznanje za svoje delo. Zato je zelo pomembno, ko predstavljamo delo možnim prostovoljcem, da prikažemo tudi koristi, ki jih bodo imeli zase od vključevanja v prostovoljske dejavnosti.

V neki raziskavi so ugotavljali pričakovanja prostovoljcev in dobili naslednje odgovore:

- občutek, da je dobro opravil delo (zato mora biti delo dobro organizirano, prostovoljec ustrezno izbran);
- možnost povezovanja in sodelovanja z ljudmi, ki jih spoštuje in do katerih ima prijateljski odnos;
- možnost delovanja v ugledni ustanovi, kot je bolnišnica ali socialni zavod;
- priložnost uporabljanja svojih znanj, spretnosti, sposobnosti;
- priložnost za učenje in pridobivanje novih izkušenj;
- obogatiti smisel življenja;
- izmenjati človeške dobrine – prijaznost, razumevanje, upoštevanje, spoštovanje.

Oseba, ki je odgovorna za organizacijo prostovoljnega dela, mora biti pozorna na to, da prostovoljci za svoje delo prejema socialne nagrade, kot so priznanje, spoštovanje, upoštevanje, možnost izražanja svojega mnenja v skupini, pridobivanje novih veščin in znanj in druge. Poleg tega so še druge oblike nagrajevanja, na primer bolnišnica razglasi teden prostovoljcev, to je čas v letu, ko posveti svojim prostovoljcem posebno pozornost in izraža priznanje za njihovo delo. V tem času se dogajajo različne prireditve in srečanja prostovoljcev z vodilnim osebjem v bolnišnicah. Prostovoljcem lahko izročijo tudi majhne nagrade ali pa nagrade glede na število opravljenih ur. Prostovoljci dobijo tudi diplome za opravljeno delo. V kolikor želijo zamenjati ustanovo, v kateri delajo, prejmejo ustrezna priporočila. V Evropi imajo v mnogih bolnišnicah, kjer delujejo kot prostovoljci brezposelni, ki so na čakanju, dogovor z zavodi za zaposlovanje, da bolnišnica sporoča zavodu, da oseba redno opravlja prostovoljno delo v okviru bolnišnice. Če so prostovoljci študenti, jim je potrebno na njihovo željo izdati potrdila o tem, da so delali. Ta potrdila včasih pomagajo k hitrejši zaposlitvi.

Običajno pri izboru prostovoljcev kandidate vprašamo tudi za njihove motive. Eni bodo več govorili o tem, kaj želijo storiti za soljudi, drugi več o svojih potrebah. Izkušnje kažejo, da motivi za prostovoljno delo sami ne določajo kakovosti dela prostovoljca, dokler so motivi še znotraj meja običajnih človeških težej in psihosocialnih potreb.

Kaj delajo prostovoljci v bolnišnicah oziroma socialnih zavodih

Razpon del, ki jih opravljajo prostovoljci, je zelo širok. To so lahko druženje z bolniki, drobna opravila in usluge, ki olajšajo bolnikom življenje v bolnišnici, in druge dejavnosti, ki približujejo vzdušje v bolnišnici običajnemu življenju. Včasih pa opravljajo prostovoljci mnogo bolj zahtevne naloge, kot je recimo pomoč umirajočim. Seveda so izbor prostovoljcev, njihova priprava za delo, njihovo usposabljanje in izobraževanje za delo odvisni od zahtevnosti nalog, ki jih opravljajo. Na primer, prostovoljci, ki nudijo pomoč umirajočim v Belgiji, opravijo nekajtedensko izobraževanje o psiholoških dogajanjih in stiskah umirajočih. Izbor prostovoljcev za to delo vključuje poglobljen razgovor s kandidati. Dela ne more opravljati oseba, ki je sama v zadnjih dveh letih izgubila bližnjega svojca in še ni predelala procesa žalovanja.

Vendar večina prostovoljcev ne opravlja izjemno zahtevnih nalog in ko razmišljamo o uvajanju prostovoljcev v slovenske bolnišnice in socialne zavode, imamo v mislih običajna opravila, ki jih danes v ekonomsko razvitih državah opravljajo številni prostovoljci.

Opredeletve del in nalog, ki jih bodo opravili prostovoljci, je odvisna od dogovorov in odločitev bolnišnice oziroma zavoda, ki bo prostovoljce sprejel. Za dober potek dela in za preprečevanje nesporazumov in konfliktov je nadvse pomembno točno opredeliti »delovno mesto prostovoljca«:

- naloge, ki jih lahko opravlja;
- naloge, ki jih ne sme opravljati;
- opravila in dejavnosti, ki ne sodijo med določene in dogovorjene naloge, pa jih prostovoljec lahko opravlja glede na svojo presojo ali po posvetu z odgovorno osebo;
- dejavnosti, ki lahko privedejo do težav ali konfliktov.

Primeri, ki jih navajam v tekstu, so povzeti iz bolnišnic v tujini in prikazujejo, kako drugod urejajo delo prostovoljcev. Razumljivo je, da bo sleherna slovenska bolnišnica ali zavod postavil svoja pravila.

Navodila za delo prostovoljcev na oddelku

Na bolniškem oddelku prostovoljci pomagajo medicinskim sestram pri negi bolnikov. Lahko nudijo bolnikom številne drobne usluge, za katere zdravstveni delavci nimajo časa. Delo prostovoljcev na oddelku vodi oddelčna medicinska sestra ali dežurna medicinska sestra, ki daje tudi navodila za delo.

Pomni: Obravnavajte vse informacije, ki ste jih pridobili pri svojem delu, kot zaupne. Ne pogovarjajte se z bolnikom ali z drugimi osebami o bolnikovem zolenju in negi.

Dela, ki jih prostovoljci opravljajo:

1. Pospravljanje praznih postelj.
2. Pomoč pri deljenju hrane.
3. Rezanje hrane na krožniku. Vendar prostovoljci ne hranijo bolnikov.
4. Česanje pacientov v sedečem položaju.
5. Pomoč osebju pri pobiranju in urejanju posteljne- ga in drugega perila.
6. Pomoč pri drobnem čiščenju (na primer brisanje nočne omarice).
7. Urejanje rož za bolnike.
8. Branje bolnikom.
9. Pisanje za bolnike in odnašanje pošte.
10. Spremljanje bolnikov pri hoji, če imajo dovolj- nje za vstajanje.
11. Prinašanje pitne vode bolnikom.
12. Opravljanje drobnih administrativnih opravil.

Pomni:

- Uporabljajte tehnike pranja rok, s katerimi smo vas seznanili.
- Obravnavajte vse bolnike enako.
- Ne dotikajte se bolnikov.

Prostovoljci ne smejo izvajati naslednjih opravil:

1. Ne smejo hraniti bolnikov. Lahko le pripravijo hrano na krožniku, prinesejo ali odnesejo krožnik. Ne smejo ponujati bolnikom dodatne hrane brez dovoljenja osebja.
2. Ne smejo opravljati telesne nege, premikati bolnikov ali jih kopati.
3. Ne smejo prevažati bolnikov na nosilih ali vozičku, razen če so bili posebej usposobljeni za to delo. Ne smejo spremljati bolnika zunaj bolniške stavbe.
4. Ne smejo odvažati trupel v mrtvašnico.
5. Ne smejo opravljati nege inkontinentnih bolnikov.
6. Ne smejo vstopati v izolirne sobe ali pomagati pri negi bolnikov, ki so v izolirnih sobah.
7. Ne smejo opravljati telefonskih pogovorov za bolnike brez dovoljenja oddelčne medicinske setre.

Osnovno vodilo: Pogovarjajte se z bolniki in razumevajoče poslušajte. Ne smete odgovarjati na vprašanja bolnikov glede njihove bolezni. Na takšna vprašanja odgovorite: »Raje vprašajte svojega zdravnika«.

Prostovoljci se morajo sami odločiti, kdaj želijo delati in katera dela želijo opravljati.

Organizacija prostovoljnega dela v bolnišnicah oziroma zavodih

Če želimo, da prostovoljno delo poteka varno, kakovostno in v zadovoljstvo vseh treh udeleženih skupin – bolnikov ali varovancev, zdravstvenega osebja in prostovoljcev, je potrebno posvetiti organizaciji posebno pozornost. Gospod Watkins, speci-

alist za prostovoljno delo v bolnišnicah v Veliki Britaniji, je na seminarju, ki ga je vodil v Ljubljani, podrobno predstavil organizacijo prostovoljnega dela v svoji državi. S seboj je prinesel številne obrazce, primere dopisov, pravilnike in navodila, ki jih uporabljajo v angleških bolnišnicah. Ob pogledu na to množico papirjev in postopkov, ki stojijo za njimi, se včasih človek kar prestraši spričo administrativne in organizacijske zahtevnosti ter očitne odgovornosti, ki jo imajo organizatorji prostovoljnega dela. Morda je britanska shema za naše okolje malo preveč obsežna in podrobna. Vključuje obrazce, s katerim se prostovoljec priglašča za prostovoljno delo, obrazec o opravljenem zdravstvenem pregledu prostovoljca, pisni dogovor o sodelovanju s prostovoljcem, podroben opis del in nalog, ki jih bo opravljal prostovoljec, obrazec, s katerim koordinatorica prostovoljnega dela sporoča oddelčni medicinski sestri, da ji pošilja prostovoljca, poseben obrazec, na katerem se zapisuje vsak razgovor s prostovoljcem, in še številne druge. Vendar tudi če uporabljamo manj obrazcev, nedvomno velja, da je uvajanje prostovoljcev v zdravstveni sistem odgovorno in obenem občutljivo dogajanje, ki mora biti zavarovano z ustreznimi pripravami, pravili in z dobro organizacijo dela.

Primer pravilnika delovanja prostovoljcev neke angleške bolnišnice kaže, na kaj morajo biti organizatorji pozorni:

Pravilnik delovanja prostovoljcev v bolnišnici

1. Vodstvo

Delo prostovoljcev ureja koordinatorica prostovoljnega dela.

Oddelek, v katerem bo prostovoljka delala, določi glavna medicinska sestra. Prostovoljka je neposredno podrejena oddelčni medicinski sestri. Za delovanje prostovoljke je odgovorna oddelčna medicinska sestra.

2. Delo prostovoljke

Pogovarja se z bolniki, opravlja zanje drobne usluge, poskuša vnesti v njihovo življenje pestrost. Na željo oddelčne medicinske sestre opravlja tudi druge dejavnosti.

Vsa posebna ali dodatna opravila in usluge, za katere jo prosi bolnik, lahko opravi le v soglasju z odgovorno medicinsko sestro.

Prostovoljko zavezuje načelo varovanja podatkov, ki jih je pridobila pri svojem delu. To velja tudi za čas, ko ne deluje več kot prostovoljka.

3. Obveze prostovoljke

Posveti najmanj 4 ure v tednu bolnikom. Prihaja na delo redno v dogovorjenem času, po programu, ki ga pripravi oddelčna medicinska sestra.

4. Komunikacije

Prostovoljka sporoča oddelčni medicinski sestri ali drugi odgovorni osebi opažanja, ki so pomembna za bolnika ali za delovanje oddelka.

Odsotnosti sporoča oddelčni medicinski sestri.

5. Strokovni sestanki

Prostovoljka se lahko udeležuje sestankov oddelčnega tima, na katerih razpravljajo o bolniku, za katerega je zadolžena.

6. Usposabljanje in izobraževanje

Lahko se udeležuje različnih informativnih in izobraževalnih dejavnosti v okviru bolnišnice/zavoda zunaj dogovorjenih ur dela.

Obvezno se vključuje v programe izobraževanja za potrebe prostovoljcev.

7. Podpora prostovoljcem

Prostovoljci prejema osebno podporo pri svojem delu v osebnih stikih z medicinskimi sestrami in drugim osebjem ter na rednih mesečnih sestankih prostovoljcev in osebja. Še posebej je potrebno zagotoviti podporo prostovoljcem ob kriznih situacijah.

8. Ocenjevanje delovanja prostovoljcev in sodelovanja z njimi

Redni, trimesečni ocenjevalni sestanki prostovoljcev in zdravstvenih delavcev preprečujejo nesporazume, napetosti in konflikte.

K organizaciji sodijo tudi jasno opredeljena pravila vedenja prostovoljcev. Prikazuje jih pravilnik neke ameriške bolnišnice.

Pravila vedenja prostovoljcev

1. Tudi za prostovoljce veljajo načela etičnega kodeksa osebja bolnišnice, zlasti načelo varovanja zaupnih podatkov. Prosimo, da ne pripovedujete zunaj bolnišnice o bolnikih, ki jim pomagata v bolnišnici, in o njihovih težavah.
2. Ko ste skupaj z bolnikom, ga predvsem pozorno in aktivno poslušajte in bodite pri tem prijazni in razumevajoči.
3. V bolnišnici ne smete kaditi in med svojim delom na žvečite žvečilnega gumija.
4. V času, ko opravljate prostovoljno delo v bolnišnici, bodite primerno in snažno oblečeni. Nosite čim manj nakita. Tudi pretirano ličenje ni primerno. Prosimo vas, da poskrbite za udobno in primerno obutev, v kateri vam ne bo drselo.
5. Bolnišnica ima za prostovoljce posebna oblačila in če želite, jih lahko dobite. Vendar teh oblačil

ne smete nositi zunaj bolnišnice in morate sami skrbeti za njihovo vzdrževanje.

6. Med delom imejte stalno vidno pripeto svojo identifikacijsko kartico.
7. Ko ste v bolnišnici, hodite, nikoli ne tecite. Bodite pozorni na gibanje, še posebej, kadar spremljate bolnika. Pazite na nihajna vrata, na vogale, na rampe.
8. Če se vam v bolnišnici primeri nezgoda, takoj poročajte oddelčni medicinski sestri ali koordinatorici prostovoljnega dela. Prvo pomoč boste dobili v naši bolnišnici.
9. Bodite zanesljivi, prihajajte točno na delo. Zavedajte se, da ste prevzeli odgovornosti do bolnikov in do bolnišnice. Določeni urniki veljajo za vas enako kot za plačano osebje. Ob prihodu na delo se podpišite v knjigo.
10. Opravite delo, ki vam je določeno, in ne zapuščajte predčasno delovnega mesta.
11. O vseh spremembah, ki bi jih želeli glede vsebine dela, urnika ipd. se dogovorite predhodno s koordinatorico, z oddelčno medicinsko sestro ali z drugimi odgovornimi osebami.
12. Ne prevzemajte nalog in odgovornosti, ki sodijo v ožji delokrog medicinskih sester ali drugega medicinskega osebja.
13. Nikoli ne sprejemajte napitnine ali daril od bolnikov, njihovih svojcev ali prijateljev. Če želi bolnik izraziti svojo hvaležnost za to, kar so mu nudili prostovoljci, lahko prispeva v poseben sklad bolnišnice.
14. Če imate kake predloge za izboljšanje programa delovanja prostovoljcev v naši bolnišnici, bodo ti dobrodošli. Prav tako so zaželeni dobromamerne kritike.

Dolžnosti organizatorjev dela prostovoljcev

Glavna in odgovorna organizatorica dela prostovoljcev v bolnišnici ali socialnem zavodu se v tujini najpogosteje imenuje »koordinatorica prostovoljnega dela«. To je lahko oseba, ki je za poln delovnik zaposlena na tej delovni nalogi, denimo v bolnišnicah, ki vključujejo veliko, morda nekaj sto prostovoljcev. Če je manj prostovoljcev, lahko delo koordinira ena od medicinskih sester, vendar mora biti v njenem razvidu del in nalog jasno določeno število ur, ki jih posveti temu opravilu.

Vloga in naloge vodje ali koordinatorice prostovoljskih dejavnosti so:

- pridobivanje prostovoljcev;
- organizacija njihove dejavnosti;

- usklajevanje prostovoljcev s potrebami bolnišnice ali socialnega zavoda;
- spremljanje njihovega dela.

V ta namen mora:

- poznati in razumeti delovanje bolnišnice;
- se povezovati z lokalnimi prostovoljskimi skupinami in z organizacijami, ki pridobivajo prostovoljce;
- prepoznati, kje so prostovoljci lahko najbolj koristni in učinkoviti;
- pomagati zaposlenemu osebju, da čim bolj uporabi pomoč prostovoljcev;
- poskrbeti za ustrezno motiviranje prostovoljcev.

Zavod, v katerem delujejo prostovoljci, mora:

- zagotoviti prostovoljcem povračilo sredstev za prevoz in povračilo drugih stroškov, povezanih s prostovoljsko dejavnostjo;
- seznaniti prostovoljce z vsebinami, načini delovanja, organizacijo, pravili dela zavoda ter značilnostmi porabnikov in drugimi značilnostmi ustanove, v kateri delujejo;
- omogočiti prostovoljcem usposabljanje glede na zahteve delovnih nalog, ki jih opravljajo;
- zagotoviti podporo prostovoljcem v kritičnih situacijah;
- zagotoviti zavarovanje za poškodbe in škodo, ki jih pretrpijo prostovoljci, in za škodo, ki jo povročijo prostovoljci v okviru svoje prostovoljske dejavnosti;
- če so prostovoljci stari manj kot 18 let, mora organizator pridobiti privolitev staršev za delo mladega prostovoljca v zavodu.

Usposabljanje in izobraževanje prostovoljcev je obvezna sestavina prostovoljnega dela v zdravstvenih in socialnih zavodih. Vsebovati mora predvsem: tehnične vidike dela, osnovna vodila glede odnosa do bolnikov ali varovancev in osebja in druge specifične vsebine glede na naravo dela.

S čim je potrebno seznaniti prostovoljce, preden se odločijo za delo:

- katera dela bodo opravljali;
- časovne obveznosti;
- fizične obremenitve;
- psihične obremenitve;
- moralne obveznosti;
- možni zapleti;
- kaj pridobijo s svojim delom;
- kakšna podpora in usposabljanja jim bodo zagotovljeni;
- pošteni in stvarni odgovori na vsa vprašanja, ki jih prostovoljci sami postavijo.

Obveznosti prostovoljcev

Tudi prostovoljec ima moralne obveznosti v odnosu do zavoda:

- sprejema splošne cilje in pravila organizacije, v okviru katere deluje, in spoštuje dogovore v okviru pogodbe;
- udeležuje se priprav in usposabljanja za naloge in odgovornosti, ki jih sprejema;
- zavezuje se, da bo spoštoval tajnost podatkov;
- zavezuje se, da bo z osebjem zavoda tesno sodeloval v odnosu vzajemnega spoštovanja.

Seveda pa imajo prostovoljci predvsem moralne obveze do bolnikov in varovancev.

Pravni vidiki prostovoljnega dela so področje, ki mu posvečamo premalo pozornosti in jih bo v Sloveniji v prihodnosti potrebno še izdelati.

Odnos med zaposlenim osebjem in prostovoljci

Četudi v literaturi o prostovoljnem delu vedno znova beremo, da morata biti vloga in dejavnost prostovoljnega dela in strokovnega dela jasno ločeni, da prostovoljci ne delajo tega, kar dela plačano osebje zavoda, da je prostovoljno delo le dopolnilo delovanja ustanove, so v praksi včasih razmejitev mnogo manj jasne. Prostovoljna delavka je lahko zdravstvena delavka, na primer upokojena medicinska sestra, s čimer postane razmejitev med strokovnim in prostovoljnim delom manj očitna. Plačano osebje, na primer medicinske sestre, opravljajo vrsto dejavnosti, ki se ji brez dolgotrajnega usposabljanja lahko priučijo tudi prostovoljci, na primer drobna administrativna dela, ali pa so prostovoljci že večji teh del, ko se prigrasijo za prostovoljno delo. V tujini opravljajo nekateri psihologi, psihiatri, socialni delavci nekaj ur v tednu svoje strokovno delo brez plačila, torej kot prostovoljci. Nudijo predvsem pomoč pripadnikom obrobni skupin. Razmejitev so zadeva pravil in dogovorov, vendar morajo biti jasno določene in izrečene.

Kakorkoli sta vloga in delovanje prostovoljcev opredeljena v posamičnem zavodu, je nadvse pomembno, da poteka sodelovanje prostovoljcev in zdravstvenega osebja harmonično in v vzdušju vzajemnega spoštovanja. To poudarjam zato, ker praksa kaže, da so možni zapleti v teh odnosih, zlasti v obdobju uvajanja prostovoljcev v zavod.

Včasih se ob prostovoljcih počutjo zdravstveni delavci nelagodno ali celo ogroženi. V njihovem delovnem prostoru se pojavi kritični in včasih nerazumevajoči tujec, ki »gleda pod prste«, besedno ali nebesedno izkazuje svoje nezadovoljstvo z delom in odnosom zdravstvenih delavcev od bolnikov ali s hišnim redom zavoda. S prisotnostjo od sistema neodvisnih sodelavcev (prostovoljec ni v odvisnem

odnosu porabnika, obenem ni v odvisnem odnosu redno zaposlenega in plačanega delavca) postane delovanje zavoda bolj izpostavljeno kritikam. Ker so prostovoljci marsikdaj v zelo pristranskih in prijateljskih odnosih z bolniki, se lahko čutijo zdravstveni delavci odrinjene. V času brezposelnosti se osebje boji, da bo prisotnost prostovoljcev zmanjšala potrebe zdravstvenega zavoda po zaposlovanju, lahko se pojavi strah za delovna mesta. Mimogrede, delavica, ki jo je vodil gospod Watkins, je bila v času zdravniške stavke in napovedane stavke medicinskih sester. Ob tem nam je gospod Watkins povedal, da je eno osnovnih pravil delovanja prostovoljcev v času stavk, da ne smejo prevzeti nobenega dodatnega opravila, ki ga sicer izvaja plačano osebje. Delovanje prostovoljcev v zdravstvenem zavodu terja stroške za organizacijo dela in plačevanje delovnega mesta organizatorice oziroma koordinatorice prostovoljnega dela, kar je lahko vzrok, da nekateri nasprotujejo uvajanju prostovoljnega dela.

Zlasti v začetku zahteva sodelovanje prostovoljca dodatne napore in prilagajanje zdravstvenega osebja in seveda tudi prostovoljcev.

Osnovna vprašanja, ki jih moramo postaviti pri uvajanju prostovoljnega dela v bolnišnico ali socialni zavod, so:

- Ali organizacija res želi sodelovati s prostovoljci ali le išče lahke rešitve za delovne stiske?
- Ali je vodstvu in osebju jasno, katere naloge lahko opravljajo prostovoljci?
- Ali je osebje pripravljeno sprejeti prostovoljce?
- Ali bo prostovoljcem zagotovljena ustrezna podpora?
- Ali obstaja ustrezna politika zavoda glede prostovoljcev?
- Ali je možno pridobiti prostovoljce, ki imajo ustrezna znanja in sposobnosti?

Ponavljam, da je uvajanje prostovoljnega dela v zdravstvene ustanove občutljiv proces, v katerem so možne težave v odnosih med prostovoljnimi in plačanim osebjem. Zaradi tega je potrebno dobro pripraviti zavod za sprejem prostovoljcev. Za dobre odnose med prostovoljci in osebjem je nadvse odločilna priprava vseh udeležencev dogajanja na prihod prostovoljcev. Ne zadošča le, da se je vodstvo zavoda odločilo, da bo zavod sprejel prostovoljce. Nujno je pripraviti vse osebje – vratarja, snažilke, medicinske sestre, zdravnike. Seveda pa je potreben tudi razgovor z bolniki in varovanci pred prihodom prostovoljcev v zavod. Tudi ko prostovoljci že postanejo samoumevni člani zavoda, je potrebno spremljati njihovo delovanje na osnovi mnenj vseh udeležencev zavodskega življenja. Težave preprečujeta dobra organizacija dela in sprotno reševanje problemov. Kljub možnim zapletom izkušnje številnih držav prepričljivo kažejo, da je v sedanjem času prostovoljska dejav-

nost uresničljiva pot, ki vodi k izboljšanju psihosocialne kakovosti delovanja zdravstvenih in socialnih ustanov in širi možnosti zdravstvenega in socialnega varstva v skupnosti.

Zaželene lastnosti prostovoljca in izbor prostovoljcev

Izbor prostovoljcev je odvisen od zahtevnosti delovnega mesta. Izbor opravlja koordinatorica prostovoljnega dela v bolnišnici, običajno na osnovi izpolnjenega vprašalnika in osebnega razgovora s prostovoljcem.

Zaželene lastnosti prostovoljca so predvsem:

1. Socialne veščine, ki omogočajo vzpostavljanje prijateljskih stikov in vzpostavljanjem sproščenega vzdušja; vedenje, ki pri bolniku vzbuja zaupanje; taktnost, občutljivost; sposobnost prilagajanja osebam z različnimi potrebami, navadami in vzorci vedenja.
2. Sposobnost komuniciranja: znati poslušati, biti zmožen razumeti, se odzvati, zmožnost za razpravljanje o bolečih temah, ne da bi sam doživel ob tem psihično krizo.
3. Intelektualne sposobnosti: zmožnost sprejemanja in vgrajevanja novih informacij, sposobnost presoje in samoiniciativnih rešitev.
4. Osebnostne lastnosti: pripravljenost storiti in žrtvovati nekaj za sočloveka, sposobnost zavarovati samega sebe, čustvena uravnovešenost, poštenost, strpnost.

Posamična »delovna mesta« prostovoljcev terjajo določene lastnosti, sposobnosti in veščine. Na primer, velika tenkočutnost v kombinaciji s psihično odpornostjo je potrebna pri nujenju psihološke pomoči hudo bolnim ali umirajočim; spretnost je pomembna pri nalogah, ki so praktičnega značaja. Vendar velja pravilo, da je v okviru velikih zavodov možno najti za vsakega prostovoljca delovne naloge, ki ustrezajo njegovim lastnostim.

Kritike delovanja prostovoljcev

Najpogostejše kritike ali svarila v zvezi s prostovoljnimi delom v zdravstvenih in socialni zavodih so:

1. Prostovoljec želi nematerialne koristi: pričakuje hvaležnost svojih varovancev, lahko pripelje svoje varovance v odvisen odnos, nekateri želijo pridobiti moč nad varovancem.
2. Prostovoljec izrablja svoje varovance za lastne psihološke koristi, ker sam potrebuje človeka, s katerim bi se lahko pogovarjal, s katerim bi lahko bil v pomembnem odnosu.
3. Prostovoljec se čezmerno istoveti s svojimi varovanci, ne uvidi njihovih šibkih strani ali neustre-

znega vedenja. Ob konfliktih se postavlja nekritično na stran svojega varovanca v odnosu do njegovih družinskih članov ali do zdravstvenega osebja ali do drugih bolnikov.

4. Pri varovancu vzbuja prostovoljec pričakovanja, ki so neuresničljiva in zato prizadenejo varovanca.
5. Prostovoljec pričakuje, da bo njegovo delovanje imelo hitre in čudežne učinke na varovanca; če ne pride do sprememb ali če se pojavijo odnosne težave, je hitro razočaran in zapusti svojega varovanca.
6. Včasih je za prostovoljca značilna velika mera naivnosti, zaradi česar varovanec lahko manipulira s prostovoljcem in ga izkorišča.
8. Prostovoljec nima razumevanja za obremenitve in stvarne omejitve delovanja plačanega osebja in je zato v svojih kritikah krivičen in škodljiv.

In še nekaj domačih ugotovitev

Na seminarjih o prostovoljnem delu v bolnišnicah in socialnih zavodih, ki jih je v letošnjem letu organizirala Slovenska fundacija, so udeleženske skupinskega dela ugotovile naslednje:

Cilj delovanja prostovoljcev:

- pomoč ljudem;
- prijaznost in odprtost ustanov in dvig kakovosti življenja v zavodu.

Kaj lahko delajo prostovoljci v bolnišnicah oziroma zavodih:

- pomoč pri negi;
- družabništvo;
- nadomeščanje svojcev;
- psihosocialna pomoč.

Pomoč prostovoljcev je treba individualno prilagajati porabnikom in zavodu.

Organizacija dela prostovoljcev v zavodu:

- potrebna je oseba za organizacijo dela; kdo je ta oseba, je odvisno od področja dela; ta oseba usmerja, vodi, nadzoruje delo prostovoljcev;
- potrebno je zagotavljanje primerne prostora za delovanje prostovoljcev;
- določitev pravil za delo prostovoljcev.

Pridobivanje prostovoljcev:

1. Narediti anketo – širšo:
 - vprašalnik za prostovoljce;
 - vprašalnik za bolnišnico.

Priprava prostovoljcev za delo

- zavezanost prostovoljcev k molčečnosti;
- predstavitveni seminar o zdravstvenem ali socialnem zavodu;

- priprava uporabnikov, prostovoljcev in osebja;
- izobraževanje prostovoljcev (predhodno, sprotno);
- intervizija, supervizija.

Usposabljanje prostovoljcev je nujno potrebno! Vsebuje naj:

- osnovna pravila komunikacije;
- varstvo pri delu in prva pomoč;
- pravila delovanja ustanove;
- specifična znanja in veščine.

Supervizija – skupinska ali individualna je sestavni del prostovoljnega dela.

Odnosi med prostovoljci, osebjem in bolniki oziroma varovanci:

- pravila lepega vedenja;
- predpriprava osebja, predvsem na oddelku;
- jasna organizacijska shema;
- sprotno reševanje konfliktov.

Problemi, ki jih predvidevamo:

- osip prostovoljcev v vseh fazah zaradi različnih motivov ali konfliktov v ustanovi.

Osnove za uvajanje prostovoljstva v zdravstvenih zavodih

1. Sprememba zakonodaje, ki bo omogočala uvajanje prostovoljnega dela v bolnišnicah in odprtost ustanov.
2. Ureditev dejavnosti, pravnih aktov in pravilnikov znotraj zdravstvenega zavoda (opis dejavnosti, sedež, vodenje, koordinacija).
3. Opredeljen način dela.
4. Kriteriji za sprejem prostovoljcev in prekinitve njihovega dela.
5. Enoten dokument za delovanje prostovoljcev v bolnišnicah v Sloveniji.

Pravice prostovoljcev

- zavarovanje za primer nesreče pri delu;
- motivacija, stimulacija;
- informacije o dejavnosti zavoda;
- informacije o delokrogu in obsegu dejavnosti prostovoljcev;
- varnostni ukrepi;
- pravica do supervizije;
- pravica do dodatnega izobraževanja;
- predlogi za izboljšanje organizacije dela;
- sestanki z zdravniškim in negovalnim timom;
- reševanje konfliktov.

Odgovornosti prostovoljcev

- spoštovanje bolnika – človeka kot osebnosti z vidika človekovih pravic in kodeksa etike;

- odgovornost za bolnikovo lastnino;
- odgovornost za varnost bolnika;
- korektno sodelovanje z zdravniškim in negovalnim timom;
- spoštovanje organizacije dela, procesa dela in hišnih pravil;
- odgovornost za varovanje informacij.

Literatura

1. Gradiva delavnice »Prostovoljci v bolnišnicah in socialnih zavodih«, ki jo je organizirala Slovenska fondacija v sodelovanju z Uradom WHO pri Ministrstvu za zdravstvo RS, in jo je vodil gospod Roger Watkins, direktor Charity Aid Foundation iz Londona, Ljubljana, marec 1996.
2. Pisna gradiva in poročila dela skupin udeležencev seminarja »Prostovoljno delo v bolnišnicah in socialnih zavodih«. Organizatorji seminarja: Slovenska fondacija, Urad WHO pri Ministrstvu za zdravstvo Republike Slovenije, Inštitut RS za rehabilitacijo, Ljubljana, Februar 1996.
3. Kos A. Študenti medicine – laični psihoterapevti otrok s kroničnimi in smrtnimi obolenji. Prostovoljno delo na področju socialnih dejavnosti. Zbornik strokovnih razprav. B. Mesec idr. (ur.), Višja šola za socialne delavce, Ljubljana, 1984: 171–5.
4. Kos A. Prostovoljno delo – možnost za izboljšanje počutja otrok v bolnišnicah. Zdrav Obzor 1985; 19: 242–62.
5. Kos A. Prostovoljno delo v zdravstvu. Zdrav Var 1990; 29: 323–8.

Pravice in dolžnosti prostovoljca in zavoda

Vida Zabrc, ing. agr.

- Prostovoljcu daje pravico do stikov s pacienti njihov pristanek na razgovor z njim.
- Prostovoljcu daje pravico delovanja v bolnišnici pristanek vodstva, lečečega zdravnika in medicinskih sester, ki delajo z bolniki.
- Prostovoljec ima pravico do prekinitve delovanja.
- Pravica in dolžnost prostovoljca je, da se izobražuje.
- Dolžnost prostovoljca je, da vse, kar se pogovarja z bolnikom, ostane strogo zaupno.
- Prostovoljec naj nikoli ne stopi na kakršenkoli način v odnos med bolnikom in zdravnikom – medicinsko sestro.
- Prostovoljec naj ne načinja verskih, političnih in drugih vprašanj.
- Prostovoljec naj ne stori ničesar, kar bi škodovalo bolniku.
- Prostovoljec naj ne vsiljuje svojega mnenja, ne daje nasvetov, se ne opredeljuje glede aktualnih vprašanj, kot so alternativa, diete ipd.
- Prostovoljec naj nudi vse potrebne informacije, a ne reklamira kakršnegakoli izdelka, pripomočka.
- Prostovoljec naj ne sprejema daril, denarja – se sme imeti materialnih ali finančnih koristi od svojega dela.
- Prostovoljec naj ne govori o sebi.
- Prostovoljec naj nosi priponko z imenom ali drugo oznako.
- Prostovoljec naj se javi na oddelku, da so vsi obveščeni o njegovi prisotnosti.
- Prostovoljec naj vodi evidenco.
- Prostovoljec naj se do bolnikove lastnine vede odgovorno.

Dolžnost zavoda je, ko se je seznanil s prostovoljci in jih sprejel, da jim:

- omogoči prostor in čas za delovanje;
- jih seznanil z delovanjem zavoda, pravicami in dolžnostmi;
- jim omogoča sodelovanje svojih strokovnjakov, če je to potrebno (predavanja, izobraževanje, opozarjanje o stanju problematičnega bolnika ipd.);
- vzdržuje stike s prostovoljci, jim pomaga pri problemih – se seznanja s problemi.