

A KÓRHÁZI ÖNKÉNTESSÉGEK KAPCSOLATOS KIHÍVÁSOK ÉS MEGOLDÁSOK

MARKOS VALÉRIA¹

Sara Tavares – Teresa Proença – Marisa R. Ferreira (2021): The challenges of formal volunteering in hospital. *Health Services Management Research*, 0(0) pp. 1-13.

DOI: <https://doi.org/10.53585/OnkSzem.2022.2.122-127>

A recenzió témája, a kórházban működő formális önkéntesség, amely napjainkban kifejezetten aktuálissá vált. Az ismertetésre kiválasztott cikk szerint Portugáliában az elmúlt két év járványhullámai következtében az egészségügyi intézményekhez köthető önkéntesség ugyan megnőtt, viszont a klasszikus kórházi önkéntesség visszaesett. Ezért fontos kutatási kérdéssé vált tehát, hogy a kórházi munkába való bevonódás milyen kihívásokat tartogat az önkéntesek és a munkavállalók, valamint az egészségügyi dolgozók számára. Sara Tavares és szerzőtársainak tanulmánya és következtetései számos segítséget nyújthatnak ahhoz, hogy a Magyarországon egyelőre szórványosan elterjedt kórházi önkéntesség a jövőre nézve milyen kihívásokkal nézhet szembe és ezekre milyen megoldási stratégiákkal reagálhat. A tanulmány azért is hiánypótló, mert a kutatás az önkéntesség helyére és szerepére is rávilágít az egészségügyi szférán belül, ami kevésbé kutatott téma, kórházi vonatkozásban pedig szinte alig vizsgált.

A KÓRHÁZI ÖNKÉNTESSÉG NEMZETKÖZI KONTEXTUSBAN

A kórházi önkéntességnek fontos hozzáadott értéke van az egészségügyi szféra és a társadalom számára egyaránt. Egyrészt a kórházak számára nagy segítséget jelenthetnek az

¹ Markos Valéria (PhD) szociológus, kutató-elemző, Kopp Mária Intézet a Népesedésért és a Családokért

intézményekben megjelenő önkéntesek, akikre akár humán erőforrás megtakarításként, akár potenciális munkaerőként tekinthetnek. Másrészt az elöregedő társadalmakban egyre nagyobb nyomás nehezedik az egészségügyi ellátórendszerre, így az egészségügyi szolgáltatások színvonalának fenntartása, esetleg javítása érdekében egyre nagyobb szükség van a plusz munkaerőre. Portugáliában az öregedési index 1961-ben 27,5 százalék volt, ami 2018-ra hozzávetőlegesen is 157 százalékra nőtt, ami együtt járt azzal, hogy megnőtt az igény az egészségügyi szolgáltatások iránt. Az önkéntesek kórházi alkalmazása nem csak elterjedt gyakorlattá vált, de tovább erősítette az önkéntes munka társadalmi szerepét is, továbbá hozzájárult ahhoz, hogy a kórházak javítani tudják az egészségügyi ellátásaik minőségét.

Az önkéntesek munkája közvetve csökkenti a személyzetre kiosztott feladatok túlterheltségét, lehetővé téve számukra, hogy jobban összpontosítsanak az orvosi feladatokra, ezáltal hatékonyabbá téve azokat. További előnye például a helyi közösséggel való szoros kapcsolat, amely lehetővé teszi tudáshálózatok és partnerségek létrehozását. Hozzá kell tenni, hogy a kórháznak is előnye származik ebből, mivel az önkéntesek hozzájárulhatnak a betegek és családjaik elégedettségéhez, javítva ezzel az ellátás minőségét.

Portugáliában a 2012-es adatok szerint az önkéntességi ráta 11,5 százalék volt, ami jelentősen az európai átlag alatt van, noha a portugál gazdasági és szociális szféra fontos erőforrásai az önkéntesek. 2001-ben országszerte 108 állami kórház működött, közülük 69-ben foglalkoztattak önkénteseket. A kutatások szerint az önkéntesek többsége részmunkaidőben foglalkoztatott (körülbelül 6 órát hetente), jellemzően nők voltak, idősebbek, akik elkötelezettek voltak a nonprofit szervezetek iránt. A nagyfokú elkötelezettség a munka jellegéből is adódik, mivel a kórházi önkéntesség a „komoly, szabadidős önkéntes tevékenység” kategóriába sorolható. Olyan, amely lehetővé teszi az önkéntes számára az értelmes szabadidő eltöltését és azt, hogy fejlessze és használja készségeit és kompetenciáit.

Az önkéntes munka motivációja kapcsán a nemzetközi adatok szerint az látható, hogy a kórházi önkénteseket gyakran a személyes érdeklődés és tapasztalatok motiválják, de a másokon való segítség, az értelmes tevékenység végzése is fontos számukra. Az önkénteseket a társas kapcsolatok, a másokkal való szoros kapcsolatok kialakítása is ösztönzi, és a fiatalok esetén jellemző, hogy olyan tapasztalatokat szereznek, és olyan készségeket sajátítanak el, amelyeket a tanulmányaik során is hasznosíthatnak. Portugáliában a kórházi önkénteseket

leginkább a képességeik hasznosításának, tudásuk elmélyítésének, önbecsülésük javításának lehetősége motiválja, valamint a rászorulókon való segítségnyújtás.

A KÓRHÁZI ÖNKÉNTESK FELADATAI ÉS AZ ÖNKÉNTES MENEDZSMENT SZEREPE

Az önkéntes munka népszerűbbé válása együtt jár azzal, hogy az önkéntesek egyre több és összetettebb feladatokat látnak el. Ahhoz azonban, hogy az önkéntesek el tudják látni feladataikat tudniuk kell, hogy pontosan mit és hogyan kell csinálniuk, és tisztában kell lenniük az elvégzett feladatok hatásaival és következményeivel. Ugyanakkor, mivel a kórházi önkéntesek motivációja többnyire belső és autonóm, a szabályok és a külső kontroll ronthatja ezt a fajta motivációt, és ennek következtében az önkéntes munkába való bekapcsolódás mértékét. Továbbá, amennyiben az önkéntes nem kap felvilágosítást vagy elegendő információt az elvégzendő tevékenységgel kapcsolatban, az azt eredményezheti, hogy az intézményi elvárások nem teljesülnek, mely negatív hatással lehet az önkéntesre és az önkéntességre nézve egyaránt.

Ezen túlmenően, mivel a kórházi önkéntesek segítő munkájának jellege hasonlóságokat mutat az egészségügyi szakemberek, különösen az ápolók munkájával, bizonyos esetekben a segítő tevékenység szerepzavarokat, konfliktusokat és koordinációs kihívásokat okozhat az önkéntesek és az egészségügyi szakemberek között. A kórházi önkéntesek feladatai közé tartozik például a betegekkel való beszélgetés akár általános dolgokról, akár a problémákról vagy betegségről, vagy az érzelmi támogatás biztosítása, továbbá a szabadidős tevékenységek megszervezése, a betegek és családtagok fogadása, a betegek gondozása, a mobilitási problémák megoldásának segítése és általánosságban a betegek jóllétének növelése. Fontos hangsúlyozni, hogy a kórházi önkéntesek nem egészségügyi jellegű feladatokat látnak el, főképp nem olyat, melyhez szakmai tudás is szükséges. Bár az önkéntes rendelkezhet képesítéssel az egészségügyi területen, a kellő szakmai tapasztalat hiánya miatt nem végezhet bármilyen kórházi feladatot. A kórházi önkéntesek például nem férhetnek hozzá a betegek klinikai állapotához vagy kezeléséhez, és csak olyan feladatokat végezhetnek, amelyek nem igényelnek speciális szakmai tudást. Fő tevékenységük tehát, hogy kiegészítsék az egészségügyi szakemberek specifikus munkáját, aminek célja az egészségügyi ellátás humanizálása olyan nem orvosi szolgáltatásokon keresztül, mint például információnyújtás vagy érzelmi támogatás.

Intézményi oldalról gyakori probléma, hogy nem készül részletes leírás az önkéntesek által elvégzendő feladatokról, melynek pozitív és negatív hatásai egyaránt vannak. A pozitív oldala, hogy feladatmeghatározás hiányában az önkéntesek spontán módon tudják alkalmazni képességeiket és személyes tapasztalataikat. Sok esetben az önkéntesek teszik, amit szükségesnek gondolnak, mely gyakran az ott dolgozók kiegészítő feladataitól eltérő tevékenységek elvégzéséhez is vezet. Ugyanakkor az önkéntesek elláthatnak olyan feladatokat is, amelyek az ott dolgozók munkaköréhez tartoznak, és akár helyettesíthetők is. Ez gyakran feszült helyzetet is eredményezhet az önkéntes és a kórházi dolgozók között.

Portugáliában a kórházi önkéntes menedzsmentet a kórházaktól független nonprofit szervezetek biztosítják, és nem a kórházak működtetik az önkéntes programokat, mint például Ausztráliában, Kanadában, az Egyesült Államokban vagy az Egyesült Királyságban. A kórházi önkéntes szerep meghatározza azokat a készségeket, ismereteket és képezéseket, amelyekkel az önkénteseknek rendelkeznie kell, valamint az elvégzendő feladatokat, jogokat és köteleességeket. Azokban az országokban, mint Kanada és az Egyesült Államok, a kórházak maguk toboroznak önkénteseket, meghatározott célú önkéntes programokat dolgoznak ki, elkerülve a fizetett szakemberek és önkéntesek szerepeinek átfedését, amelyek nemcsak a szervezet, hanem az önkéntesek számára is hasznos.

A TANULMÁNYT MEGALAPOZÓ KUTATÁS CÉLJA, MÓDSZERE

A tanulmányt megalapozó kutatás célja a kórházi önkéntesek szerepének megértése, az önkéntesek feladatainak és tevékenységeinek meghatározása volt. További célnak tűzték ki a szerzők annak feltárását, hogy az önkéntesség hogyan kapcsolódik az egészségügyi dolgozók (ápolók, orvosok) tevékenységéhez, és ők vajon hogyan tekintenek az önkéntesekre. A tanulmány három fő kérdésre keresi a választ:

- A kórházi önkéntesek szerepének egyértelműségét illetően tisztáztak-e a kórházi önkéntesek feladatai?
- Milyen típusú kapcsolat van a kórházi önkéntesek és a többi érintett között? Hogyan hat a kórházi önkéntes szerepe a kórházi teljesítményre?
- A kórházi önkéntesek irányítását, ha ezt a kórház végezné, hogyan látná el a szerepét?

A kutatás során a szerzők félig strukturált interjúk segítségével elemezték az önkéntesek, a dolgozók és a kórház megítélését.

A terepmunkát kiegészítették a nonprofit szervezetek koordinátoraival készült informális interjúk és a kórházi önkéntességgel kapcsolatos néhány szabályozás és jogszabály dokumentumelemzése portugál kontextusban, valamint a nonprofit szervezetek ismertetőjének és weboldalának tartalomelemzése. Összesen 46 interjú készült, a kórházi önkéntes interjúalanyokat az önkéntesek koordinátorai, a személyzeti interjúalanyokat pedig a kórházi főnövények közül választották ki. A kiválasztott három portugál kórház az állami szektorban működött, így hasonló környezeti körülmények között dolgozó interjúalanyok vettek részt a kutatásban. További interjúalanyok voltak a portugál kórházakban tevékenykedő Leagues of Friends of Hospitals² (LFH) szervezet tagjai. Az LFH egy autonóm nonprofit szervezet és nem függ a kórházaktól, bár szorosan együttműködik velük. Teljes egészében önkéntesek működtetik, és küldetése a betegek ellátásának és kényelmének javítása.

KÓRHÁZI ÖNKÉNTESÉG: INFORMÁCIÓHIÁNY, KIAKNÁZATLAN LEHETŐSÉGEK, FÜGGETLENSÉG

Tavares és szerzőtársainak első kutatási kérdésfeltevése az volt, hogy a kórházi önkéntesek feladatai mennyire tisztázottan jelennek meg a kórházi szakalkalmazottak (orvosok, ápolók) körében. Eredményeik szerint a kórházi munkatársak nagyfokú tájékozatlanságot mutattak a kórházi önkéntesek formális szerepével és az általuk végzett feladatokkal kapcsolatban. Emellett megemlítették, hogy a betegek többsége sem ismerte a kórházi önkéntesek valódi funkcióit, mivel az önkéntesek szerepe nem mindig egyértelmű az elvégzendő feladatokat, illetve a teljesítményük határait illetően. Az önkéntesek szerepével kapcsolatos kétértelmű helyzet az önkénteseket gyakran olyan feladatok elvégzésére sarkallta, amelyeket egészségügyi szakembereknek kellene elvégezniük. Így nem jelenthető ki, hogy a kórházi önkéntes kizárólag olyan feladatokat lát el, melyhez nincs szükség szakmai ismeretre, és nem adódhatnak olyan helyettesítési feladatok, amelyek már a fizetett munkát pótolják.

² <https://www.attend.org.uk/about-us/national-association-of-leagues-of-friends>

A tanulmányt megalapozó második kutatási kérdés arra vonatkozott, hogy milyen típusú kapcsolat van a kórházi önkéntesek és a többi érintett között, továbbá hogyan hat az önkéntes szerepe a kórházi teljesítményre. Az interjúk alapján a szerzők arra következtettek, hogy az önkéntesek által végzett munka hozzáadott értéket jelent az egészségügyi szakemberek által nyújtott szolgáltatásokhoz. Megállapíthatóvá vált, hogy a kórházi önkéntesség hatékonyan tudja befolyásolni a betegek megítélését, véleményét a kórház teljesítményéről és a számukra nyújtott szolgáltatásról. Az önkéntesekben rejlő lehetőségeket azonban nem mindig sikerült kiaknázni, többek között az irányítási problémák, például a feladatmeghatározással kapcsolatos problémák miatt. Ennek olykor negatív következményei is voltak az önkéntesek és az egészségügyi szakemberek közötti kapcsolatok minőségében, sőt ezért konfliktushelyzetek is előfordulhatnak. A szerzők azt javasolták, hogy a helyzet kiküszöbölése érdekében meg kell határozni az önkéntesek pontos szerepét, feladatait, hogy az önkéntes munka ne a fizetett munka helyettesítője, hanem annak kiegészítője legyen.

Végezetül pedig azt a kérdést vizsgálták, hogy amennyiben a kórházi önkéntesek irányítását a kórház végezné, vajon az ahogyan látná el a szerepét. A legtöbb interjúalany ezt nem támogatta és inkább a hátrányait említették (mint például az összeférhetetlenség, a fizetett munka felváltása az önkéntes munkával), mint előnyeit.

ÖSSZEGZÉS

A tanulmány alapján képet kaphatunk arról, hogy a kórházi önkéntesség során milyen problémákkal és kihívásokkal néznek szembe az önkéntesek, valamint a kórházakban dolgozó szakemberek a közös munkavégzés során. A témában végzett kutatások alapján legfőbb következtetése az, hogy a kórházi önkéntes munkakör-definíciója legtöbbször túl általános, többféle értelmezésre nyújt lehetőséget, így a kórházi önkéntesség funkcióit, az önkéntesek feladatai nem minden érintett ismeri. A szerzők javasolták, hogy a nonprofit szervezetek nagyobb hangsúlyt fektessenek a kórházi önkéntes funkciók tisztázására és kommunikálására, a nyomon követésre, a célkitűzésre és a felelősségre, és ugyancsak alapvető fontosságú, hogy ezeket az információkat a többi érdekelt fél felé is terjesszék. Ennek alapján csökkenthető az önkéntesek feladataikkal kapcsolatban érzett bizonytalanság, félreérthetőség és hozzájárul a rugalmasabb és eredményesebb közös munkához.