



Артюхова И. Ю., Сараева Е. В.

# **ДОБРОВОЛЬЧЕСТВО И НАСТАВНИЧЕСТВО В СФЕРЕ ОХРАНЫ ЗДОРОВЬЯ**

Комплексная программа подготовки  
и сопровождения добровольцев,  
оказывающих помощь медицинскому персоналу  
в уходе за паллиативными пациентами  
в стационаре и на дому

*МЕТОДИЧЕСКОЕ ПОСОБИЕ*

*Методическое пособие разработано при финансовой поддержке гранта главы Республики Карелия в рамках реализации проекта «Особая забота» (август–декабрь, 2019 год).*

*Методическое пособие предназначено для руководителей волонтерских организаций, объединений, кураторов волонтерских команд, отрядов, в т.ч. вузов и сузов, заинтересованных в развитии добровольчества и наставничества в сфере охраны здоровья. Пособие рекомендовано кураторам добровольческой деятельности при учреждениях здравоохранения, специалистам органов исполнительной власти в сфере здравоохранения, курирующих направление «Добровольчество».*

#### **Об авторах:**

**САРАЕВА Екатерина Вячеславовна** — директор АНО «Семейный центр «Вереск» (г. Петрозаводск), клинический психолог, гештальт-терапевт. С 2005 года работает с медицинскими волонтерами и волонтерами в социальной сфере в Республике Карелия. Член совета при главе Республики Карелия по развитию добровольчества. Соавтор комплексных программ подготовки и сопровождения деятельности добровольцев в сфере охраны здоровья в Республике Карелия. Награждена почетным знаком главы Республики Карелия «За вклад в развитие Республики Карелия».

**АРТЮХОВА Ирина Юрьевна** — заместитель директора АНО «Служба спасения» (г. Санкт-Петербург), арт-терапевт. Работает с добровольцами с 2002 года. Автор программ подготовки и сопровождения добровольцев сферы охраны здоровья, ЧС в г. Санкт-Петербург и Ленинградской области, Республике Карелия. Награждена почетным знаком главы Республики Карелия «За вклад в развитие Республики Карелия».

#### **Пособие разработано при участии**

**МАТВЕЕВОЙ Надежды Анатольевны** — начальника отдела организации и обеспечения ухода ГБУЗ «Больница скорой медицинской помощи», ассистента кафедры пропедевтики внутренних болезней и гигиены ФГУ ВСО Медицинский институт «Петрозаводский государственный университет» — наставника специализированного блока подготовки кандидатов в добровольцы.

## **ВВЕДЕНИЕ**

**В** настоящее время добровольчество — вид деятельности, который активно развивается. На стадии формирования находят основные концептуальные подходы в привлечении, подготовке и сопровождении деятельности добровольцев.

С 2014 года мы активно занимаемся вопросами подготовки и сопровождения деятельности добровольцев сферы охраны здоровья. Нами накоплен огромный опыт практической подготовки и методического обобщения нашей деятельности, сформированы основные принципы региональной модели развития добровольчества и наставничества в сфере охраны здоровья. За последние пять лет нами подготовлено для организаций партнеров более 200 добровольцев для работы в сфере охраны здоровья по таким направлениям, как: добровольцы — больничные клоуны; добровольцы, организующие и осуществляющие досуг для тяжелобольных детей в стационарах; добровольцы — кураторы групп равных для онкобольных; добровольцы, оказывающие профессиональную психологическую помощь детям и взрослым с онкологическими заболеваниями, родителям детей (другим членам семьи), имеющих онкопатологию.

Пособие, которое вы держите в руках, является обобщением нашего опыта подготовки и сопровождения деятельности медицинских добровольцев, осуществляющих помощь медицинскому персоналу в уходе за тяжелобольными (в т.ч. паллиативными) пациентами в стационаре и на дому.

С учетом компетентностного подхода, которого мы придерживаемся при подготовке и сопровождении деятельности добровольцев и следовательно — поддержания и развития учебно-познавательной мотивации (мотивов получения новых знаний, умений и навыков), вида добровольческой услуги (помощь медицинскому персоналу в уходе за тяжелобольными (в т.ч. паллиативными) пациентами в стационаре и на дому) целевую группу людей, на которых в основном была направлена рекрутинговая компания, составили студенты медицинского института Петрозаводского государственного университета, студенты Петрозаводского базового медицинского колледжа.

Необходимо отметить, что данный вид добровольческой деятельности очень востребован в паллиативной медицине и других медицинских организациях, оказывающих помощь тяжелобольным пациентам.

Пособие включает общую часть, отражающую нормативное регулирование добровольческой деятельности в сфере охраны здоровья,

общее описание компетентностного подхода, основных принципов работы с добровольцами и специальную часть, описывающую программу подготовки и сопровождения добровольцев ухода. Отдельно рассматриваются некоторые вопросы мотивации добровольческой деятельности в сфере охраны здоровья.

Мы надеемся, что созданная программа позволит добровольцам чувствовать себя компетентными и по-настоящему полезными медицинскому персоналу в работе с пациентами паллиативных центров, отделений, палат и кабинетов, в работе с тяжелобольными людьми на дому. Будем рады, если наш опыт будет полезен и востребован в других регионах РФ.

*Сараева Екатерина*

## **ОБЩИЕ ВОПРОСЫ ОРГАНИЗАЦИИ ДОБРОВОЛЬЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В СФЕРЕ ОХРАНЫ ЗДОРОВЬЯ**

### **Нормативное регулирование на международном и российском уровне**

Знание нормативных актов задает основу организации деятельности добровольца в учреждении здравоохранения и содействует поддержанию безопасности, эффективности и устойчивости деятельности добровольца, НКО и учреждения здравоохранения.

Нормативные акты международного и российского уровня, регулирующие добровольческую деятельность в целом, и в сфере здравоохранения в частности, представляют собой довольно большой перечень.

Ниже перечислим те акты, которые считаем базовыми для регулирования сотрудничества добровольческих НКО и учреждений здравоохранения на территории России (по состоянию на сентябрь 2019 г.).

*Из международных нормативных актов отметим следующие:*

– Всеобщая декларация добровольчества, принятая на XVI Всемирной конференции Международной ассоциации добровольческих усилий — International Association for Volunteer Effort (Амстердам, январь, 2001 г., Международный год добровольцев).

– Резолюция A/RES/56/38 «Рекомендации о поддержке добровольчества», принятая Организацией Объединенных Наций 10.01.2002 года.

*Из российских нормативных актов мы опираемся на следующие:*

– Федеральный закон от 11.08.1995 № 135-ФЗ (ред. от 05.02.2018) «О благотворительной деятельности и добровольчестве (волонтерстве)» (далее — Федеральный закон «О благотворительной деятельности и добровольчестве (волонтерстве)»);

– Федеральный закон от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

– Федеральный закон от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;

– Федеральный закон от 19.05.1995 № 82-ФЗ «Об общественных объединениях»;

– Распоряжение Правительства РФ от 27 декабря 2018 года №2950-р «Об утверждении Концепции развития добровольчества (волонтерства) в России до 2025 г.»;

– Методические рекомендации по организации работы добровольцев в сфере охраны здоровья, разработанные в 2018 году Федеральным

центром поддержки добровольчества в сфере охраны здоровья Минздрава России.

Если в регионе приняты нормативные акты по направлению добровольчества в целом, и в сфере здравоохранения в частности, то их тоже нужно использовать в работе.

*В Республике Карелия это:*

– Закон Республики Карелия от 29 апреля 2019 г. № 2366-ЗРК «О некоторых вопросах реализации в Республике Карелия Федерального закона «О благотворительной деятельности и добровольчестве (волонтерстве)»;

– Приказ Министерства здравоохранения Республики Карелия № 1823 от 12.12.18г. «Об утверждении Порядка взаимодействия Минздрава Карелии и медицинских организаций Карелии с общественными некоммерческими, в т.ч. добровольческими организациями, так же добровольцами — физическими и юридическими лицами, осуществляющими свою деятельность в сфере здравоохранения в Карелии»;

– Методические рекомендации по формированию добровольческой услуги.

Указанные нормативные документы, разработанные при нашем участии, представлены на сайте Министерства здравоохранения Республики Карелия.

С учетом специфики рассматриваемой в пособии добровольческой услуги — помощь медицинскому персоналу в уходе за паллиативными пациентами в стационаре и на дому, необходимо знать и учитывать в работе также следующий документ: Приказ Министерства здравоохранения РФ и Министерства труда и социальной защиты РФ от 31 мая 2019 г. № 345н/372н «Об утверждении Положения об организации оказания паллиативной медицинской помощи, включая порядок взаимодействия медицинских организаций, организаций социального обслуживания и общественных объединений, иных некоммерческих организаций, осуществляющих свою деятельность в сфере охраны здоровья».

### **Понятия «Добровольческая деятельность (волонтерство)» и «Медицинское добровольчество»**

Добровольческая деятельность — деятельность в форме безвозмездного выполнения работ и (или) оказания услуг.

ФЗ № 135-ФЗ от 11.08.95 г.  
«О благотворительной деятельности и добровольчестве (волонтерстве)»

*Медицинское добровольчество (волонтерство)* — добровольческая (волонтерская) деятельность в сфере здравоохранения, призванная повысить качество жизни граждан на профилактическом, лечебном и реабилитационном этапах, а также оказывать информационную, консультационную, просветительскую, досугово-развлекательную поддержку населению и деятельность, направленные на организацию дополнительной помощи в осуществлении медицинской деятельности и уходе.

Методические рекомендации по организации работы добровольцев в сфере охраны здоровья разработаны в 2018 году Федеральным центром поддержки добровольчества в сфере охраны здоровья Минздрава России.

### **Субъекты добровольческой деятельности в сфере охраны здоровья и нормативное регулирование**

*Субъекты добровольческой деятельности:*

- доброволец или группа добровольцев;
- организатор и соорганизатор добровольческой деятельности (НКО, учреждение здравоохранения, государственные и муниципальные органы власти);
- благополучатели (пациент, родственники пациента, медперсонал и иной персонал учреждения, учреждение здравоохранения);
- заказчик добровольческой работы/услуги (пациент, медперсонал, учреждение здравоохранения, орган исполнительной власти — Министерство здравоохранения, НКО);
- наставники (специалист, который участвует в подготовке и сопровождении деятельности добровольцев, имеющий опыт работы по специфике той услуги, которую оказывает доброволец).

*Нормативные акты, регулирующие сотрудничество между субъектами добровольческой деятельности:*

- соглашение о сотрудничестве между организациями;
- договор на оказание безвозмездных/добровольческих услуг;
- договор на оказание услуг наставника;
- регламент допуска добровольца в лечебное учреждение;
- другие частные формы нормативных актов.

Указанные документы определяют зоны ответственности организаций; формулируют регулярность, длительность, характер оказываемых добровольцами услуг и работ; регулярность, длительность, характер оказываемых услуг и работ наставником; принципы добровольче-

ской деятельности; противопоказания для ее осуществления в лечебном учреждении и пр., что способствует обеспечению эффективной и безопасной добровольческой деятельности.

На уровне НКО и учреждения здравоохранения должны быть разработаны *локальные нормативные документы*, такие как:

- положение о добровольческой деятельности в организации;
- порядок отбора, подготовки и сопровождения добровольцев;
- этический кодекс/правила добровольческой деятельности.

Положение и порядок позволят добровольцу понимать, что его ожидает в организации, как он будет защищен, в чем состоит ответственность организации, а в чем — ответственность добровольца.

Доброволец также должен быть ознакомлен с этическими правилами/этическим кодексом своей деятельности в учреждении. Так как доброволец, осуществляя свою деятельность, может получить сведения, составляющие врачебную тайну, может явиться свидетелем сугубо личных обстоятельств пребывания человека в больнице, этические правила/кодекс обязательно должны содержать в себе подробное описание правила конфиденциальности, в т.ч. правил ведения фото- и видеосъемки, правил размещения фото и видео в сети Интернет (в т.ч. в социальных сетях).

## **Принципы развития добровольчества и наставничества в сфере охраны здоровья**

### ***Принцип развития компетенций***

Компетентностный подход рассматривается как основа при разработке и реализации комплексных программ отбора, подготовки и сопровождения деятельности добровольцев.

Компетентность добровольцев рассматривается как критерий качества предоставляемых ими услуг, выполняемых ими работ.

### ***Реализация принципа развития компетенций***

С момента принятия Федерального закона от 5 февраля 2018 г. № 15-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам добровольчества (волонтерства)», в котором понятие добровольческой деятельности закреплено, как «...добровольная деятельность в форме безвозмездного выполнения работ и (или) оказания услуг...», окончательно проявилась необходимость внедрения стандартов и требований к качеству оказываемых услуг или выполняемых добровольцем работ. Первым шагом на пути создания таких стандартов, по нашему мнению, является реше-

ние задач подтверждения или получения добровольцем компетенций в выбранной сфере деятельности, без которых не представляется возможным качественное оказание услуг.

В процессе создания программы подготовки добровольцев необходимо разграничивать уровень требований к деятельности добровольца и требований к уровню квалификации, порядку, частоте, длительности и «профессиональной глубине» оказания услуг, предоставляемых специалисту, осуществляющему подобные услуги на возмездной основе. Также необходимо учитывать то, что доброволец оказывает услуги параллельно со своей основной профессиональной или учебной деятельностью. График оказания услуг добровольцем не должен превышать его психологические и физические возможности.

Таким образом, качество услуг или работ, выполняемых добровольцем, зависит от:

- наличной компетентности (уровень подготовки, знаний, навыков, умений, осведомленности; готовность и возможность оказывать услуги надлежащего качества);
- расширения/развития и/или получения дополнительных компетенций в процессе добровольческой деятельности (практическое применение полученных в процессе подготовки знаний и умений);
- уровня удовлетворенности добровольческой деятельностью.

### ***Понятия «общие компетенции» и «специальные компетенции», необходимые для оказания услуги***

*Общие компетенции* — те компетенции, которые необходимы для осуществления деятельности в той или иной социально-экономической сфере. Общие компетенции для сфер здравоохранения, социальной защиты, чрезвычайных ситуаций будут в большей степени совпадать.

Рекомендуемые общие компетенции, необходимые для оказания добровольческих услуг/работ в сфере охраны здоровья для лиц старше 18 лет:

- Способность брать на себя ответственность;
- Понимание своей мотивации;
- Социальная коммуникативность;
- Доброжелательное отношение к людям;
- Умение работать в команде;
- Способность к эмпатии;
- Высокий морально-этический уровень;
- Нервно-психическая выносливость, способность к саморегуляции;
- Готовность к обучению и способность к самообучению;

- Осведомленность в правовых вопросах добровольческой деятельности вообще и в сфере здравоохранения в частности;
- Соблюдение этических принципов работы медицинского волонтера;
- Представление о принципах оценки добровольческого труда.

*Специальные компетенции* — те компетенции, которые необходимы для выполнения той или иной конкретной услуги. Пример перечня специальных компетенций, необходимых для выполнения услуги, — помощь медицинскому персоналу в уходе за паллиативными пациентами — будет рассмотрен ниже: во второй части пособия.

Рекомендуемые общие и специальные компетенции по виду добровольческих услуг/работ представлены также в методических материалах по добровольчеству в сфере охраны здоровья граждан на сайте Министерства здравоохранения Республики Карелия и в приложении к пособию.

### **Принцип взаимной полезности**

Добровольческая деятельность — взаимовыгодная деятельность для всех субъектов добровольческой деятельности.

*Доброволец* — получает необходимые знания, умения и навыки, что повышает его возможности в профессиональной или учебной деятельности, необходимые преимущества при поступлении, например в клиническую ординатуру, довольно часто — и необходимое признание.

*Благополучатель* — имеет возможность получить дополнительные услуги должного качества или расширенные возможности при получении медицинской помощи.

*Заказчик и организатор добровольческих услуг* — получает возможность за счет качественных дополнительных услуг обученных добровольцев повысить реабилитационный потенциал благополучателей, способствовать повышению лояльности пациентов и их родственников за счет большей открытости организации, создавать условия для сохранения психического здоровья персонала, профилактики и коррекции синдрома эмоционального выгорания и для повышения качества медицинской помощи в целом, и пр.

*Наставник* — получает возможность применить свои профессиональные знания, умения и навыки в рамках подготовки добровольцев и дальнейшего сопровождения их деятельности, что создает предпосылки для профилактики и коррекции симптомов эмоционального выгорания у самого наставника, так и для повышения статуса профессии в целом.

Таблица 1

Матрица преемственности в развитии добровольчества и наставничества в сфере охраны здоровья в регионе (элементы региональной инфраструктуры добровольчества, субъекты добровольческой деятельности и их соотношение друг с другом)

Субъект добровольческой деятельности Кандидаты в добровольцы, добровольцы	Подпрограммы модели (основаны на компетентностном подходе)	Цели и задачи реализации подпрограмм модели	Ответственные и исполнители подпрограмм модели (организаторы и соорганизаторы добровольческой деятельности)
1 Младшие школьники	2 «Забота 1 ступень»	3 Формирование общих представлений, личностных ценностей «быть полезным обществу», проявление заботы к окружающему миру, совершению добрых дел; Создание условий для формирования общих компетенций	4 Региональные ресурсные центры поддержки добровольства (в т.ч. методическая поддержка НКО, добровольческих объединений школ); Российское движение школьников; Добровольческие отряды, добровольческие центры и объединения школ; Некоммерческие организации и общественные объединения (организаторы и заказчики добровольческих услуг/работ)
Средние школьники	«Забота 2 ступень»	Подготовка учеников 7-8 классов к добровольческой деятельности, знакомство с разнообразием добровольческих направлений деятельности, формирование общих и знакомство со специальными компетенциями	Региональные ресурсные центры поддержки добровольства (в т.ч. методическая поддержка НКО, добровольческих объединений школ); Российское движение школьников; Добровольческие отряды, добровольческие центры и объединения школ; Некоммерческие организации и общественные объединения (организаторы и заказчики добровольческих услуг/работ)

1		2	3	4
Старшие школьники	«Добровольческая работа»	Приобщение к оказанию добровольческих услуг в сфере охраны здоровья. Профориентация школьников в медицину. Развитие наставничества среди старшеклассников для младших школьников	Региональные ресурсные центры поддержки добровольчества (в т.ч. методическая поддержка НКО; добровольческим объединениям школ); Российское движение школьников; НКО, специализирующиеся на добровольчестве в сфере охраны здоровья; Добровольческие отряды, добровольческие центры и объединения школ, вузов и сузов	
Вузы и сузузы	«Профильные программы. Студенты» Рассматриваемая в пособии программа относится к программам этого уровня	Развитие профессиональных компетенций, формирование дополнительных компетенций. Развитие наставничества для старших школьников среди студентов	НКО, специализирующиеся на добровольчестве в сфере охраны здоровья; Добровольческие отряды, добровольческие центры и объединения вузов и сузов.	
Организации/учреждения различных правовых форм	«Профильные программы. Взрослые»	Развитие профессиональных компетенций, формирование дополнительных компетенций. Развитие наставничества	НКО, специализирующиеся на добровольчестве в сфере охраны здоровья; Медицинские организации, имеющие собственные благотворительные программы	

1		2	3	4
Органы исполнительной власти, администрации, администрации, администрации НКО	«Развитие добровольчества как фактор развития организации, района, региона»	Формирование единого подхода к пониманию сути добровольчества, к формированию программ подготовки и сопровождения деятельности добровольцев	Региональные ресурсные центры поддержки добровольчества; НКО, специализирующиеся на добровольчестве в сфере охраны здоровья; Министерство здравоохранения региона; Организации высшего профессионального образования, реализующие программы профессиональной подготовки и дополнительного образования специалистов	
Организации/учреждения различных правовых форм	«Профильные программы. Серебряные волонтеры»	Формирование дополнительных компетенций. Развитие наставничества	Региональные ресурсные центры поддержки и развития добровольчества и наставничества; НКО, специализирующиеся на добровольчестве в сфере охраны здоровья	

### **Принцип преемственности**

Преемственность в добровольческой деятельности в регионе между всеми субъектами добровольческой деятельности и уровнями власти (общий язык, общие подходы, общее понимание).

Развитие преемственности способствует формированию модели «Добровольчество через всю жизнь» — когда в добровольческую деятельность гражданин может быть вовлечен в течение всей жизни с учетом его возрастных особенностей и потребностей.

Выше (Табл. 1) представлен возможный вариант реализации принципа преемственности при развитии добровольчества в сфере охраны здоровья, основанного на взаимодействии всех субъектов добровольческой деятельности.

### **Виды, направления и варианты организации добровольческой деятельности в сфере охраны здоровья**

Медицинское добровольчество может осуществляться на всех этапах оказания людям медицинской помощи: профилактическом, лечебно-диагностическом, реабилитационном, паллиативном.

*Добровольческая деятельность может осуществляться в:*

- Поликлиниках;
- Центрах здоровья;
- Диспансерах;
- Стационарах;
- Паллиативных медицинских центрах;
- Хосписах;
- На дому.

*Добровольческие услуги могут оказываться:*

- регулярно;
- эпизодически;
- разово;
- с непосредственным общением с пациентом;
- без общения с пациентом.

*Могут оказываться следующие услуги:*

- помощь медицинскому персоналу и медицинский уход за пациентами;
- участие в профилактических акциях (акциях, направленных на профилактику распространения социально значимых заболеваний, на профилактику стигматизации больных людей, пропаганду здорового образа жизни и пр.);

- помощь в медицинском сопровождении спортивных и массовых мероприятий;
- содействие донорскому движению;
- оказание общей психологической поддержки и организация досуга пациентов в стационарах;
- информационная, консультационная, просветительская поддержка пациентов (юридическая помощь; группы равных/самопомощи и т.п.);
- оказание профессиональной психологической помощи и поддержки и пр.

Более подробно о видах и направлениях деятельности медицинских добровольцев (волонтеров) можно узнать в методических рекомендациях по организации работы добровольцев в сфере охраны здоровья, которые размещены на сайте Министерства здравоохранения Республики Карелия.

Кроме указанных видов, помощь добровольцев может понадобиться в благоустройстве территорий учреждений здравоохранения, в проведении благотворительных мероприятий, концертов и прочей разовой помощи, часто не связанной с непосредственным длительным и периодическим контактом с пациентами.

*Добровольческие услуги могут быть оказаны:*

- пациентам;
- родственникам;
- персоналу учреждения (врачи, медицинские сестры, младший медперсонал, руководители организации, медицинские психологи и пр.).

*Добровольческую деятельность в учреждениях здравоохранения могут осуществлять:*

- лица, имеющие медицинское образование и подтвержденную квалификацию или проходящие обучение в учреждениях высшего или среднего профессионального медицинского образования;
- лица, не имеющие медицинского образования.

### **Варианты организации добровольческой деятельности в сфере охраны здоровья**

Вариант 1 (Рис. 1) — когда организатором добровольческой деятельности является некоммерческая организация или общественное объединение. В этом случае вся ответственность за отбор, подготовку и сопровождение добровольческой деятельности несет общественная организация, которая согласовывает свои действия с медицинской



организацией (ответственным, назначенным в медицинской организации за взаимодействие с НКО). Это наиболее благоприятный вариант при осуществлении регулярной, систематической деятельности добровольцев, связанной со значительными затратами (финансовыми, организационными, информационными и пр.) организатора добровольческой деятельности по сопровождению деятельности добровольцев.

Рис. 1. Наиболее эффективная модель развития добровольчества в сфере охраны здоровья (менее затратная для медорганизации)



Рис. 2. Другая модель развития добровольчества в сфере охраны здоровья (затратная для медорганизации)



Вариант 2 (Рис. 2) — когда организатором добровольческой деятельности является медицинская организация. В этом случае всю ответственность за отбор, подготовку и сопровождение добровольческой деятельности несет медицинская организация. Такой вариант — наиболее подходящий при организации различных краткосрочных мероприятий (профилактические и благотворительные акции, организация концертов, выступлений в медицинской организации и пр.).

Этапы деятельности добровольца в организации (добровольческие НКО, добровольческие объединения, медицинские организации, имеющие собственные благотворительные программы)

Весь процесс деятельности медицинского добровольца в волонтерской организации можно разделить на три этапа:

1 этап — подготовка кандидата в добровольцы;

2 этап — сопровождение деятельности добровольца от начала до окончания его деятельности в организации;

3 этап — оценка добровольческой деятельности в организации, социальной результативности, экономической эффективности.

**1-й этап может включать следующие действия организатора добровольческой деятельности:**

- формулировка вакансии добровольца с учетом выявленной проблемы благополучателя;
- разработка программы подготовки и сопровождения добровольческой деятельности на основе сформулированной вакансии;
- организация мероприятий, направленных на привлечение кандидатов в программу подготовки (разработка электронной анкеты, проведение просветительских встреч и пр.);
- подбор наставников;
- определение базы (места) обучения;
- заключение соглашения с кандидатом в добровольцы о подготовке и прохождении практики/испытательном сроке;
- реализация программы теоретической и практической подготовки.

#### Формулировка вакансии

Четкое описание услуги/работы (вакансии), отражающее необходимые условия осуществления деятельности добровольца: что нужно делать, где, когда, сколько по времени, навыки и умения волонтера, гарантии волонтерской организации для волонтера — формализация деятельности, бонусы, которые может предоставить организация для волонтера, — в т.ч. обучение.

Необходимо отметить, что вакансия должна отражать также нужды волонтерской организации и согласовываться с потребностями учреждения здравоохранения.

Если потребность в добровольцах формулирует учреждение здравоохранения, то также необходимо указывать наименование добровольческой услуги/работы, необходимые компетенции, гарантии осуществления безопасной добровольческой деятельности, возможности обучения и особенности сопровождения добровольца. На наш взгляд, вакансия не должна быть сформулирована в виде названия должности, например: «садовник», «санитарка», «педагог» и т.п.

На этапе формулировки вакансии формируется перечень общих и специальных компетенций (уровень и качество компетентности), необходимых для оказания добровольцем услуг или выполнения работ. Организатор добровольческой деятельности принимает решение о сроках, содержании, форме и глубине подготовки/обучения добровольцев, не имеющих нужной квалификации, позволяющих достичь необходимого качества предоставляемых услуг.

Также на этом этапе становится возможным более точно определить благополучателя(ей) добровольческой услуги.

Фактически благополучатель — это носитель проблемы, для решения (полного или частичного) которой необходима добровольческая услуга или работа. Такое понимание позволяет различить общественную деятельность и добровольческую деятельность, более того, не вводит в заблуждение самого добровольца о конечной цели его деятельности.

Определить конечного получателя добровольческой услуги важно для последующей оценки качества, эффективности оказываемой услуги, удовлетворенности от добровольческой деятельности и для составления компетенций добровольца.

### **Электронная анкета добровольца**

Обеспечивает доступность и позволяет провести первичный отбор кандидатов в добровольцы (например, по возрасту или по наличию заболеваний, препятствующих выполнению добровольческой деятельности в стационаре).

### **Собеседование**

Нам представляется важной очная встреча с кандидатом, в ходе которой можно прояснить и дополнить представление о кандидате.

### **На что стоит обратить внимание:**

*Возраст кандидата.* На наш взгляд, желательно, чтобы возраст кандидата в медицинские добровольцы составлял от 18 лет. Мы счи-

таем спорной возможность привлечения лиц до 18 лет в медицинском добровольчестве в силу специфики учреждений здравоохранения и возможной психологической травматизации детей, подростков и юношей при выполнении ими сложной и эмоционально противоречивой деятельности. Исключение могут составить студенты, проходящие обучение в медицинских учебных заведениях и уже проходившие практику в стационарах. Привлечение лиц до 18 лет в добровольческую деятельность обязательно должно сопровождаться получением письменного разрешения от родителей или опекунов.

### *Особенности социальной ситуации кандидата, а именно:*

- социальный статус кандидата (семейное положение, профессиональная жизнь — студент, специалист, сфера профессиональных интересов, имеющиеся профессиональные навыки);
- характер профессиональной деятельности кандидата (интенсивность, факторы риска развития синдрома эмоционального выгорания, особенности возможной профдеформации);
- наличие в жизни кандидата стрессовых ситуаций, критических обстоятельств в настоящее время и/или в прошлом (недавняя смерть в семье, наличие тяжелобольных в ближайшем окружении (дети, муж/жена, мать/отец, брат/сестра), тяжелое заболевание в прошлом у самого кандидата, столкновение с травматическими/трагическими событиями в настоящем и/или прошлом);
- опыт добровольческой деятельности;
- наличие подтвержденных документально квалификаций для выполнения работы или оказания услуг.

Если кандидат в настоящее время является добровольцем в других организациях, особенно если он занимается сложными видами добровольческой деятельности, связанными с помощью людям в кризисе, ЧС, людям с ограниченными возможностями здоровья, пожилым, следуют акцентировать внимание кандидата на его возможностях в выполнении еще одного вида добровольческой деятельности. В таком случае важной является индивидуальная работа с кандидатом в плане максимально возможного прояснения его мотивации.

Анкетирование и собеседование позволяют провести первичную диагностику кандидатов, позволяют кандидатам более осознанно выбрать направление добровольческой деятельности.

**Разработка программы подготовки добровольца и подбор наставников** на основе сформулированной добровольческой услуги и тех общих и специальных компетенций, которые будут необходимы для ее качественного предоставления.

При составлении программы следует учитывать, что лучше, если добровольцы после окончания подготовки будут владеть информацией и компетенциями в сферах:

1. Общие знания о добровольчестве (в том числе — законодательной базы);
2. Знания о сфере, направлении добровольческой деятельности (в нашем случае — в сфере охраны здоровья);
3. Понимание о благополучателях и конкретной пользе приносимой при выполнении добровольческой услуги/работы;
4. Понимание о своей мотивации, понимание о собственной пользе;
5. Практические отработанные навыки по оказанию конкретных услуг;
6. Принцип оценки качества оказанных услуг.

Понятия «конкретная польза (результат оказания услуги)» и «собственная польза» напрямую связаны с мотивацией. Понимание собственной пользы («что я получаю») способствует профилактике эмоционального выгорания добровольца и повышает мотивацию.

Также на этом этапе осуществляется поиск наставников, которые будут осуществлять подготовку и в дальнейшем сопровождение добровольческой деятельности.

При составлении пула наставников важно различать наставника и организаторов добровольческой деятельности.

*Функции организаторов* добровольческой деятельности лежат в областях целеполагания, организации процесса (от определения благополучателей и их проблемы до решения полного или частичного проблемы благополучателя) и сопровождение этапов (от создания вакансии до прекращения/приостановки деятельности добровольца) добровольческой деятельности. На организаторе добровольческой деятельности также лежат функции определения и поддержания мотивации добровольца, информационного сопровождения и обеспечения, в том числе материального, добровольческой деятельности (униформа, расходные материалы, оплата проезда и т.д.)

Организатором добровольческой деятельности, согласно законодательству РФ, может быть как организация, так и физическое лицо. Организатор может исполнять свои обязанности как на безвозмездной основе, так на платной основе (зарплата). Организатор добро-

вольческой деятельности — чаще всего общественный деятель, то есть его цели лежат в плоскости изменения, улучшения каких-либо общественных явлений и/или аспектов жизни общества, решения общественных задач и проблем.

*Функции наставника* лежат в плоскости подготовки добровольца к оказанию услуги или к выполнению работы и сопровождения процесса оказания услуги или выполнения работы, то есть в плоскости приобретения и реализации компетенций добровольца в выбранном направлении деятельности.

Одновременно с этим наставник не выполняет функции учителя, то есть в отличие от преподавания задача наставника не только передать знания, но и добиться получения добровольцем конкретной компетенции и качества оказываемой услуги.

Наставник может исполнять свои обязанности как на безвозмездной основе, так на платной основе (зарплата).

Организатор добровольческой деятельности является заказчиком по отношению к наставнику, то есть он, в том числе совместно с наставником, определяет критерии подготовки добровольца, критерии оценки деятельности добровольца.

В некоторых ситуациях это могут быть одни и те же люди (например, сотрудники профильных НКО).

Такой подход расширяет возможности реализации деятельности добровольческих объединений. Один организатор добровольческой деятельности может иметь несколько пулов наставников для разных сфер добровольческой деятельности.

Если специалист определен как благополучатель, то он сам может выполнять функции наставника в процессе подготовки и осуществления добровольцем работ или услуг.

Например, в нашем случае наставниками добровольцев явились врач и медицинская сестра.

При составлении пула наставников следует ориентироваться на:

1. Наличие подтвержденных компетенций наставника в выбранной сфере и направлении (опыт работы, образование);
2. Наличие опыта передачи или готовность обучаться способам передачи компетенций.

Важно подчеркнуть, что наставник, в нашем понимании, *передает только тот опыт, который относится к его профессиональным компетенциям*, то есть он не формирует общее мировоззрение, не учит жить, не курирует другие отрасли жизни добровольца, не претендует на роль лидера за пределами направления добровольческой деятельности и т. д.

**Заключение соглашения с добровольцем о подготовке и прохождении практики/ испытательном сроке** позволяет определить направления, сроки и порядок прохождения добровольцем подготовки и практики, ответственность кандидата и волонтерской организации.

**Подготовка и прохождение практики** позволяют добровольцу не только получить должный уровень компетентности, а организации убедиться в возможностях добровольца, но и принять сторонам решение о вероятности и характере долгосрочного сотрудничества. Прохождение практики или испытательного срока подтвердит достаточность компетенций добровольца для оказания услуг или выполнения работ. Длительность данного этапа зависит от требований, предъявляемых к добровольческой услуге.

**Прохождение практики или испытательного срока** должно быть максимально приближенным к дальнейшей добровольческой деятельности. Это позволит в том числе выявить направления дальнейшей подготовки и варианты поддержки добровольца.

Эти действия на первом этапе позволят снизить вероятность неудовлетворенности дальнейшим сотрудничеством как со стороны организатора добровольческой деятельности, так и со стороны добровольца.

В программе подготовки могут быть представлены следующие модули:

1 модуль	<b>Общие вопросы организации добровольческой деятельности</b> (семинары, тренинги): нормативное регулирование добровольческой деятельности, этика медицинского добровольца, мотивационный тренинг
2 модуль	<b>Общая психологическая подготовка</b> (семинары): общие вопросы возрастной и медицинской психологии, психологии волонтерской деятельности, синдром эмоционального выгорания
3 модуль	<b>Общая медицинская подготовка:</b> знакомство с медицинскими терминами, санитарно-эпидемиологическим режимом, с требованиями медицинского допуска к работе в стационаре
4 модуль	<b>Специализированная подготовка</b> по развитию специальных компетенций, необходимых для осуществления добровольческой услуги
5 модуль	<b>Практический блок подготовки</b>

Следует также понимать, потребует ли эта программа подготовки особых условий ее реализации (помещения, оборудования, расходных материалов и пр.). В свою очередь, необходимость особых условий реализации программы потребует поиска партнеров и согласований с ними необходимых позиций.

## **2-й этап деятельности добровольца в организации — сопровождение от начала добровольческой деятельности до ее окончания/приостановки**

Направления сопровождения добровольческой деятельности на этапе:

- **Наставническая поддержка.** По виду деятельности осуществляет наставник — действующий специалист, например: профессиональный больничный клоун, психолог, специалист по уходу за тяжело больными;
- **Социально-психологическое сопровождение.** Организация мероприятий, направленных на развитие и поддержание мотивации; мероприятий по профилактике синдрома эмоционального выгорания; сопровождение окончания/приостановки деятельности волонтера в организации (по запросу волонтера, администрации НКО); психологическое сопровождение (если необходимо в форме индивидуальных и/или групповых супервизий);
- **Методическая поддержка.** Мероприятия, направленные на поддержание и развитие компетенций добровольца (обучающие тренинги и мастер-классы, позволяющие развивать сформированные компетенции или получать новые);
- **Материально-техническое обеспечение добровольческой деятельности.** Униформа; оборудование; расходные материалы; канцелярские товары; питание и пр.;
- **Организационное сопровождение.** Регистрация мероприятий и добровольцев на портале, например — ЕИС «Добровольцы РФ»; отметка о проделанной добровольческой работе в бумажном и электронном видах; соглашения между добровольцем и организатором добровольческой деятельности о добровольческой деятельности, заключение договоров с заказчиками услуг; регламенты деятельности; составление отчетов для заказчика и получателя услуг;
- **Информационное сопровождение.** В Интернете (социальные сети, сайт организации); привлечение СМИ к освещению вопросов добровольчества и добровольческой деятельности; разработка и издание методических материалов по добровольческой деятельности в целях распространения опыта и пр.

### ***Договор на оказание безвозмездных услуг***

Основной нормативный акт, регулирующий отношения добровольца и волонтерской организации. Включает права и обязанности сторон, определяет место, характер, сроки и длительность осуществления добровольческой деятельности, характер и форму прекращения или приостановки сотрудничества, определяет благополучателей добровольческой деятельности. Мы считаем недопустимым привлечение добровольца к оказанию услуг или выполнению работ без заключения договора или соглашения. Это может повлечь нарушение прав как организации, так и добровольца, и снижение качества оказываемых услуг.

Необходимо отметить, что особенности сопровождения зависят от уставной деятельности и возможностей организации и направлены на содействие дальнейшему расширению компетенций добровольца в выбранной сфере, профилактику синдрома эмоционального выгорания, обеспечение безопасности благополучателей через контроль соблюдения добровольцами этического кодекса/принципов деятельности добровольца в учреждениях здравоохранения.

***Окончание или приостановка добровольческой деятельности*** может произойти по соглашению сторон или в одностороннем порядке при предварительном информировании другой стороны или сторон.

### **3-й этап — оценка добровольческой деятельности организатором**

- *Оценка качества, выполненных добровольческих работ/услуг* (удовлетворенность получателя, заказчика, добровольца, организатора; оценка качества самой услуги и пр.);
- *Оценка социально-экономической эффективности* (социальный эффект, решенная социальная или иная задача или проблема, оценка экономической эффективности (в т.ч. доброволец понимает измеримость его вклада: такая оценка повышает значимость его деятельности, добровольчество — не просто бесплатная работа, как аспект, позволяющий не чувствовать себя использованным, параметр важен для заказчика, как измеримый параметр пользы, для пользователя — получил услугу, которая имеет материальный эквивалент);
- *Оценка соблюдения требований охраны добровольческой деятельности* (по аналогии с охраной труда): соответствие выполняемой добровольческой деятельности возрасту добровольца, его психофизиологическим и психофизическим возможностям, уровню развития высших психических функций и личности.

Кроме перечисленного выше, организатор добровольческой деятельности может активно взаимодействовать с органами исполнительной власти, администрациями местного самоуправления, другими некоммерческими организациями для решения необходимых задач, в т.ч. задач просвещения специалистов указанных ведомств, по вопросам организации и развития добровольческой деятельности в конкретной отрасли и в целом на территории.

### **Особенности мотивации к добровольчеству в контексте компетентностного подхода**

#### ***«Учиться, приносить и получать пользу!»***

Как уже было отмечено, центральным аспектом подготовки и сопровождения добровольцев является развитие компетенций. Соответственно, наиболее зрелой мотивацией к добровольческой деятельности будет учебно-познавательная — в сочетании с пониманием добровольцем пользы этой деятельности для благополучателя, для себя и для добровольческой организации (т.е. понимание пользы деятельности для всех субъектов добровольческой деятельности). Именно на развитие знаний, умений и навыков, а также понимание пользы добровольческой деятельности для всех ее субъектов необходимо сделать максимальный упор.

Кроме того, необходимо учитывать следующие аспекты.

Возраст добровольца, который определяет основные возрастные потребности, что будет влиять на содержание и форму подготовки добровольцев.

Например, мотивацию у детей, подростков и молодежи лучше формировать с опорой на интересы, в т.ч. возрастные и профессиональные, у старшеклассников и студентов. Мотивационные программы могут быть сформулированы с ориентацией на предпрофессиональную подготовку, приобретение дополнительных навыков, которые позволят расширять спектр компетенций в профессии.

Человеку, который уже достиг возраста трудовой зрелости и начал работать, важны становление и развитие в профессии, в выбранной сфере деятельности, важны становление и развитие социальных связей и контактов, важны становление и развитие себя, как супруга/супруги, как родителя.

Люди старшего поколения нуждаются в передаче своего опыта, знаний и умений, нуждаются в поддержке и общении, им важно сохранять и поддерживать свое здоровье.

Все это необходимо учитывать при формировании мотивационных программ.

Уровень развития общих, специальных и/или профессиональных компетенций, что может влиять на содержание программы обучения.

Например, ребенок в чем-то преуспевает — у него есть некие способности к определенной деятельности, что составляет его ресурс. При его подготовке в добровольцы важно создать условия для развития его способностей, подобрать, возможно, индивидуальный подход к его мотивации в добровольчество через развитие его ресурса, способствовать развитию других, дополняющих его способности знаний, умений и навыков. Ребенок учится приобретать знания, умения и навыки и быть полезным.

У взрослых кандидатов уровень их профессиональной компетенции также является ресурсом, который добровольческая деятельность может обогатить либо углублением его профессиональных знаний, умений и навыков, либо получением новых — дополнительных компетенций, которые могут относиться к другой сфере деятельности или развить т.н. сквозные компетенции. Взрослый понимает, что он приобретает дополнительные знания, умения и навыки и его деятельность полезна для благополучателя и для него самого.

У граждан от 60 лет ресурсом является их жизненный и профессиональный опыт, что может лежать в основе их обучения, например — в подготовке наставников для подготовки добровольцев. Тогда для людей старшего возраста смысл добровольческой деятельности может звучать, как «Я еще нужен — я еще полезен», а также «Я еще могу учиться и приобретать знания», что создает условия для повышения активности граждан старшего поколения.

Таким образом, программа подготовки ориентирована всегда на развитие базовых общих и специальных компетенций, а также направлена на постоянное поддержание должного уровня компетенций, формирования новых, дополнительных компетенций, поддержание смысла полезности добровольческой деятельности для другого и для себя.

### **Особенности работы с мотивацией**

*На этапе подготовки:*

- Разработка мотивационной программы с учетом необходимости развития определенных знаний, умений и навыков (общие и специальные компетенции), определения взаимопользости добровольческой деятельности, вида деятельности, возраста, изначального уровня подготовленности кандидатов;

- Формирование учебно-познавательной мотивации (в т.ч. при формулировке добровольческой вакансии, услуги, программы подготовки);
- Открытое обсуждение личной пользы добровольца от выполняемой добровольческой деятельности. Открытое обсуждение пользы организации от деятельности добровольца.

*На этапе сопровождения деятельности:*

- Поддерживать и развивать учебно-познавательную мотивацию (особенно для студентов), направленную на повышение качества и расширение спектра добровольческих компетенций;
- Поддерживать «здоровый» уровень эмоциональной вовлеченности (эмоциональная мотивация);
- Формирование и прояснение личностной (вторичной) мотивации, (в т.ч. при проведении супервизий наставниками (индивидуальные и групповые));
- Дальнейшая конкретизация взаимной полезности добровольческой деятельности (для благополучателя, добровольца, заказчика и организатора добровольческой деятельности).

## **КОМПЛЕКСНАЯ ПРОГРАММА ОТБОРА, ПОДГОТОВКИ И СОПРОВОЖДЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МЕДИЦИНСКИХ ВОЛОНТЕРОВ ПОМОЩИ МЕДИЦИНСКОМУ ПЕРСОНАЛУ В УХОДЕ ЗА ПАЛЛИАТИВНЫМИ ПАЦИЕНТАМИ В СТАЦИОНАРЕ И НА ДОМУ НА ПРИМЕРЕ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОЕКТА «ОСОБАЯ ЗАБОТА»**

### **Первый этап деятельности добровольцев в волонтерской организации**

#### **Формулировка добровольческой услуги/работы**

При формулировке добровольческой услуги мы исходили из следующего:

- основным благополучателем услуги был определен средний медицинский персонал центра паллиативной медицинской помощи;
- основная проблема благополучателя, которая может быть частично решена за счет предоставления указанной добровольческой услуги, — синдром эмоционального выгорания медицинского персонала центра паллиативной медицинской помощи. Проблема решается за счет прямой добровольческой помощи среднему медперсоналу в уходе за паллиативными пациентами, коррекции психологического климата в коллективе организации за счет привлечения новых лиц (добровольцев) в оказание паллиативной помощи, создания «общественно-открытого» имиджа организации (за счет работы с НКО, общественными объединениями).

Таким образом, добровольческая услуга будет звучать, как *оказание помощи медперсоналу в общем уходе за паллиативными пациентами в стационаре и на дому.*

Основные требования к кандидату:

- Возраст — от 18 лет;
- Помощь медицинскому персоналу и медицинский уход за пациентами могут осуществлять только лица, имеющие или получающие медицинское образование и имеющие подтвержденную квалификацию.

Соответственно указанным требованиям, основной целевой группой при наборе кандидатов стали лица, имеющие или получающие медицинское образование — студенты медицинского института и медицинского колледжа.

### **Составление перечня необходимых специальных компетенций**

Для формулирования перечня необходимых специальных компетенций можно воспользоваться данными, представленными в Приложении к настоящему пособию. Также при формировании перечня специальных компетенций нам представляется необходимым ознакомиться с существующими профессиональными стандартами, которые касаются той специализации (в нашем случае — паллиативная медицина, уход за тяжелобольными), в которой будет оказываться добровольческая услуга. Знакомство с такими нормативами позволит сформулировать наиболее полно и четко те специальные компетенции, которые необходимо будет развивать или формировать при подготовке и сопровождении добровольческой деятельности, позволит подобрать компетентных наставников.

#### *Специальные компетенции по рассматриваемой услуге:*

- уметь оказывать помощь медицинской сестре в проведении паллиативному пациенту ежедневных гигиенических процедур (умывание, причесывание), в т.ч. помощь в принятии душа и(или) ванны, помощь в мытье головы, помощь в смене нательного и постельного белья;
- иметь представление о возможностях использования специальных приспособлений для проведения гигиенических процедур;
- уметь оказывать помощь медицинской сестре в организации приема пищи и проведения кормления паллиативных пациентов, в т.ч.: помощь в подготовке пациентов к приему пищи; помощь в уборке прикроватного столика после еды;
- знать в общих чертах правила личной гигиены и санитарии при организации и проведении кормления паллиативных пациентов;
- иметь представление о способах кормления малоподвижных и обездвиженных лиц;
- иметь представление о профилактике пролежней;
- иметь представление о способах проведения активной и пассивной гимнастики лицам, нуждающимся в постоянном уходе;
- уметь оказывать помощь медицинской сестре в перемещении паллиативного пациента в пределах кровати, помещений стационара и за пределами стационара (прогулки), в т.ч. с использованием современных вспомогательных средств;
- иметь представление об обеспечении инфекционной безопасности при помощи в уходе за паллиативными пациентами;

- уметь измерять частоту дыхания, пульса, температуру тела, измерять артериальное давление паллиативным пациентам;
- уметь идентифицировать ухудшение состояния паллиативного пациента с целью незамедлительного информирования об этом медперсонала;
- иметь представление о возможностях поощрения паллиативного пациента к активным действиям в пределах его физиологических возможностей. В т.ч. с применением специальных вспомогательных средств;
- иметь общее представление о видах прогулок, их допустимой продолжительности, возможном и допустимом расстоянии;
- оказывать медицинской сестре помощь в сопровождении паллиативного пациента на прогулках;
- иметь представление об особенностях ухода за паллиативным пациентом на дому;
- уметь оказывать помощь медицинской сестре в осуществлении гигиенических процедур, организации и проведении кормления; в перемещении паллиативного пациента на дому;
- иметь представление об особенностях общения с паллиативными пациентами, в т.ч. с имеющими нарушения слуха, зрения, памяти, речи;
- иметь представление о медицинской этике;
- знать морально-этические нормы и правила общения в рамках осуществления добровольческой деятельности и общения с паллиативными пациентами, их родственниками с медперсоналом.

Перечень может быть сужен или расширен в зависимости от возможностей добровольцев (уровня их наличной компетенции, образования) и возможностей добровольческой организации в обеспечении соответствующей подготовки.

### **Программа подготовки кандидатов в добровольцы**

Основная цель программы подготовки — подготовка компетентного волонтера, который ответственно, эффективно и безопасно сможет осуществлять добровольческую деятельность.

*Задачи программы подготовки:*

1. Создать условия для осознания волонтерами своей роли в учреждении здравоохранения и в системе оказания помощи детям, находящимся на длительном стационарном лечении.
2. Способствовать формированию представлений волонтера о функциональных обязанностях волонтера.

3. Организовать теоретическую и практическую психологическую подготовку волонтера, направленную на приобретение психологических и медицинских знаний, необходимых для оказания добровольческой услуги.
4. Научить волонтеров планированию деятельности, основам социального проектирования и работе в команде.

*Ожидаемые результаты:*

1. Осознанное отношение к волонтерской деятельности, принятие на себя ответственности за свои действия в отношении подопечных.
2. Построение волонтерами своей деятельности с учетом особенностей течения заболевания, особенностей деятельности учреждения здравоохранения.
3. Готовность добровольцев к сотрудничеству со специалистами учреждения здравоохранения и родственниками подопечных, включение волонтеров в систему работы учреждения.
4. Способность волонтера к эффективной и безопасной деятельности в условиях работы с паллиативными пациентами.

### **Содержание модулей подготовки**

#### **1 МОДУЛЬ (3 часа)**

#### **Общие вопросы организации добровольческой деятельности**

*Цель:* формирование осознанной и ответственной позиции кандидатов в волонтеры через знакомство с особенностями формализации деятельности.

*Задачи:*

- получение знаний об основах законодательства, определяющего деятельность добровольца в сфере здравоохранения, раскрытие основных понятий, особенностей регламентации деятельности, возможных преимуществ и бонусах;
- получение знаний об особенностях мотивации волонтеров, этике добровольца.



## 2 МОДУЛЬ (6 часов)

### Психология волонтерской деятельности

*Цель:* профилактика синдрома эмоционального выгорания.

*Задачи:*

- знакомство с понятием «эмоциональное выгорание», история проблемы эмоционального выгорания в психологии и медицине;
- знакомство с понятиями «эмоции», «чувства», «алекситимия»;
- факторы и симптомы развития синдрома эмоционального выгорания;
- возможности профилактики, роль индивидуальных и групповых супервизий;
- разбор примеров из практики;
- формирование представлений об общих вопросах медицинской психологии, отношениях с медперсоналом, пациентами и их родственниками.

## 3 МОДУЛЬ (3 часа)

### Общие вопросы организации паллиативной медицинской помощи

*Цель:* формирование общих представлений о паллиативной медицинской помощи и организационных аспектах ее предоставления в регионе.

*Задачи:*

- знакомство добровольцев с понятием «паллиативная медицинская помощь» и основами законодательства, регулирующего порядок предоставления паллиативной медицинской помощи;
- знакомство добровольцев с категориями пациентов, которые могут получить паллиативный статус, и алгоритмом получения паллиативного статуса в медицинской организации;
- знакомство с правилами и режимом работы центра паллиативной медицинской помощи, роли добровольца и организации его деятельности в центре паллиативной медицинской помощи.

## 4 МОДУЛЬ (12 часов)

### Специализированная подготовка.

#### Уход за паллиативными пациентами в стационаре и на дому

Так как этот модуль является основным, содержательная часть представлена более подробно.

*Цель:* Обучение добровольцев основам ухода за паллиативными пациентами в стационаре и на дому.

*Содержание занятий специализированного модуля:*

*Ответственность лица, занимающегося оказанием помощи в организации и осуществлением ухода за пациентом.* Дисциплинарная, материальная, гражданско-правовая, уголовная.

*Правовая безопасность пациента.* Информированное добровольное согласие, правила внутреннего распорядка, правовая защита пациентов.

*Здоровье.* Общее представление о факторах, определяющих здоровье, факторах риска. Профилактика заболеваний, знакомство с понятиями «первичная», «вторичная», «третичная». Санитарное просвещение и гигиеническое воспитание. Физическая активность — как фактор сохранения здоровья.

*Обеспечение безопасной больничной среды.* Техника безопасности и охрана труда. Профилактика вредного воздействия лекарственных препаратов. Техника безопасности при работе с электрооборудованием. Радиационная безопасность. Обеспечение пожарной безопасности.

*Участие в обеспечении инфекционной безопасности.* Инфекции, связанные с медицинскими вмешательствами. Общие требования инфекционной безопасности в медицинских организациях. Дезинфекция. Текущая уборка, заключительная уборка, генеральная уборка. Соблюдение бельевого режима. Личная гигиена и меры индивидуальной защиты. Обработка рук ухаживающего за пациентом и кожных покровов больного. Средства индивидуальной защиты в период ухода за пациентом: правила использования перчаток. Профилактика профессионального заражения ВИЧ-инфекцией и вирусным гепатитом. Обращение с медицинскими отходами.

*Безопасное перемещение пациентов.* Алгоритм перемещения пациента в постели, перемещение пациента к изголовью кровати одним ухаживающим, перемещение пациента к изголовью кровати с помощью простыни, перемещение пациента к краю кровати. Размещение тяжелобольного в кровати лежа на спине, размещение пациента с гемиплегией в положение на спине, размещение пациента в положение Фаулера, размещение пациента в положение на боку, размещение пациента в положение лежа на животе, размещение пациента в положение Симса. Транспортировка тяжелобольного внутри учреждения, перемещение пациента на каталку, осуществление транспортировки на каталке, осуществление транспортировки на носилках, транспортировка пациента внутри учреждения на функциональном кресле-каталке, осуществление транспортировки на кресле-каталке.

Эргономичное оборудование: эргономическая лесенка, упоры для рук, флекси-диск, удерживающий пояс, скользящая доска, скользящая двухсторонняя простыня макси-слайд, матрас-слайдер, мягкие эргономичные носилки, веревочные лестницы, кресло-каталка, ходунки для пожилых и инвалидов, вертикализатор (стендер). Обучение пациента и родственников умениям эргономичного перемещения (оценка окружающей обстановки, определение степени риска, приглашение к сотрудничеству, помощь и распределение обязанностей, использование эргономичных приспособлений).

*Участие в обеспечении благоприятной психологической среды.* Основы медицинской этики. Этика волонтера.

*Помощь в осуществлении профессионального ухода за больным.* Процесс ухода за пациентом.

*Лечебно-охранительный режим.* Положение пациента в постели. Индивидуальный режим больного. Ограничения двигательной активности и риски развития нарушений.

*Личная гигиена пациента.* Принципы ухода при недостаточности самоухода. Утренний туалет, уход за полостью рта, уход за зубами и протезами, уход за полостью носа, уход за ушами, уход за волосами, мытье головы пациенту в постели (надувная ванночка, шапочка), бритье пациента, уход за ногтями, уход за промежностью, купание пациента, приготовление постели, смена постельного белья, смена нательного белья. Уход за кожей, профилактика пролежней. Пролежни: стадии, факторы риска, шкала Ватерлоу, профилактические и вспомогательные средства при риске развития пролежней, стандартный план профилактики пролежней.

*Организация питания пациентов.* Порционник, энтеральное питание, кормление пациента через рот. Создание благоприятной среды при организации питания.

*Помощь медперсоналу при физиологических отправлениях.* Уход за пациентом при недержании мочи и/или кала, пособие при дефекации больного.

*Помощь при профессиональном уходе при нарушении сна.*

*Помощь в организации ухода за пациентом при лихорадке.*

## 5 МОДУЛЬ (6 часов)

### **Практика в стационаре и на дому под курацией медперсонала центра паллиативной медицинской помощи и наставников проекта**

### **Подбор наставников и определение места подготовки добровольцев, привлечение партнеров**

Наставники подбираются в соответствии с перечнем общих и специальных компетенций, разработанной программы подготовки.

В рамках проекта наставниками модуля «Общие вопросы организации добровольческой деятельности» стали специалисты регионального ресурсного центра развития добровольчества.

*Наставниками психологического модуля* выступили специалисты нашего центра, имеющие большой опыт подготовки добровольцев, а также высшее психологическое образование, большой практический опыт психокоррекционной и психотерапевтической (психологическая модель) работы с тяжелобольными, в т.ч. паллиативными, пациентами, многолетний опыт наставнической поддержки добровольческой деятельности в сфере охраны здоровья.

*Наставниками медицинского модуля* выступили практикующие врачи и медицинские сестры центра паллиативной медицинской помощи.

*Наставниками специализированного модуля* выступили практикующие специалисты в сфере ухода за тяжелобольными пациентами, имеющие в т.ч. актуальный опыт преподавания. В нашем случае это были преподаватели Медицинского института Петрозаводского госуниверситета и Петрозаводского базового медицинского колледжа.

В качестве базы для подготовки добровольцев по специализированному модулю были определены многофункциональные центры модульного обучения Медицинского института и Медицинского колледжа, обладающие необходимыми оборудованием и материалами для отработки навыков ухода.

Перед началом подготовки были проведены несколько организационных встреч с руководством Медицинского института и Медицинского колледжа, достигнута договоренность о партнерском сотрудничестве в рамках проекта, что было документально оформлено соглашениями, в которых отражались роль и ответственность каждого партнера.

### **Мероприятия, направленные на привлечение кандидатов в программу подготовки**

Организация информирования потенциальных кандидатов в добровольцы осуществлялась посредством Интернета (социальные сети) и встреч в учебных заведениях со студентами.

Основной акцент в информировании потенциальных кандидатов был сделан на программу подготовки и формирование компетенций,

которые сможет развить кандидат при прохождении подготовки, на преимуществах от добровольческой деятельности, которые могут получить добровольцы, на привлекаемых наставниках и базах подготовки и, соответственно, качестве преподавания.

Кандидатам также были предложены «бонусные» мероприятия, направленные на получение дополнительных навыков. Например, такие как: проектная деятельность, как способ реализации социально значимых инициатив; обучение техникам телесно-ориентированной терапии как возможности телесной работы с пациентами, находящимися на длительном постельном режиме, и как самопомощь для снижения напряжения.

Таким образом, уже в самом начале акцент был сделан на формирование и развитие учебно-познавательной мотивации.

В результате всех мероприятий была сформирована группа из 45 человек.

### ***Реализация программы подготовки***

Реализация программы подготовки предполагала, помимо указанного выше, приобретение необходимых расходных материалов, канцтоваров и оборудования (в т.ч. специального оборудования для отработки навыков ухода), организацию кофе-пауз при проведении длительных занятий. Дополнительно были приобретены медицинские перчатки и медицинские маски — те расходные материалы, которые не сможет обеспечить добровольцам медицинская организация, но обязана обеспечить НКО как организатор добровольческой деятельности.

Также была приобретена униформа для добровольцев (медицинские халаты, на которые была нанесена надпись «Волонтер»), обеспечивающая безопасность их деятельности в медицинской организации.

Необходимо отметить, что в ходе обучения всегда происходит некоторый отсев кандидатов. На первом занятии по добровольчеству присутствовали 45 человек, на второе занятие пришли уже 30, а специализированный блок посещали уже 21 человек. Такой отсев является нормальным явлением для такого сложного направления добровольческой деятельности, как сфера охраны здоровья, и это необходимо учитывать организаторам. В части программ отсев может составлять более 70 % от первоначального числа кандидатов.

## **Второй этап деятельности добровольца в организации**

### ***Программа сопровождения добровольческой деятельности***

После заключения соглашения/договора с добровольцем на оказание безвозмездных услуг (добровольческой деятельности), ознакомления добровольца с этическими принципами деятельности волонтера в волонтерской организации и при взаимодействии с благополучателями начинается сопровождение добровольческой деятельности в добровольческой организации.

#### ***Наставническое и методическое сопровождение добровольческой деятельности***

Наставническое сопровождение продолжается после завершения программы первоначальной подготовки по нескольким направлениям:

1. Проведение семинаров наставнического сопровождения («супервизия»), на которых проходят «разбор полетов» после проведенных добровольцами мероприятий, работа над ошибками, повторение материала из программы подготовки, если это необходимо. Такие семинары проводятся планоно и по инициативе добровольцев.

2. Наставник оценивает наравне с благополучателем, организатором и заказчиком эффективность добровольческой деятельности, качество оказания услуг. Наставник оценивает уровень освоения компетенций и выступает как эксперт.

3. Наставник совместно с организаторами и добровольцами разрабатывает новые виды услуг, расширяет старые. Содействует введению новых видов услуг, проводит дополнительную подготовку.

4. Наставник консультирует организаторов добровольческой деятельности по своему направлению и сфере.

5. Наставник участвует в подготовке новых групп добровольцев.

Наставническая поддержка может быть организована в двух формах:

– индивидуальные супервизии — работа с индивидуальными мотивами, вопросами и трудностями в процессе прохождения практики или осуществления добровольческой деятельности;

– групповые супервизии — групповая работа по содействию прояснения мотивов, выявлению вопросов и трудностей в процессе прохождения практики или осуществления деятельности в команде, совершенствованию навыков в работе.

По итогам групповых супервизионных встреч наставник готовит заключение с рекомендациями для куратора волонтерской команды, руководителя добровольческой организации.

Таким образом, целесообразно организатору добровольческой деятельности иметь соглашения о сотрудничестве с наставниками (или с НКО, организациями, в которых наставники работают).

Важно организовывать и проводить другие мероприятия, направленные на повышение и расширение компетенций добровольцев с привлечением соответствующих специалистов.

Например, в рамках подготовки добровольцев ухода было предусмотрено, что в последующем добровольцы смогут помогать медперсоналу в проведении просветительских встреч для родственников паллиативных пациентов по уходу за ними. Для повышения мотивации добровольцев к осуществлению такой услуги будут организованы обучающие тренинги, для проведения которых будут приглашены специалисты, которые помогут добровольцам обучиться навыкам свободного поведения перед аудиторией, грамотного донесения информации, владения своим голосом.

Таким образом, одновременно с расширением компетенций расширяется спектр добровольческих услуг, которые доброволец (и, соответственно, организатор добровольческой деятельности) сможет предоставлять.

### ***Выстраивание вертикали наставничества***

Вертикаль наставничества выстраивается, когда наставниками для вновь приходящих добровольцев совместно (а при менее сложных услугах и наравне) с наставниками профессионалами являются добровольцы, освоившие компетенции и имеющие опыт добровольческой деятельности.

Добровольцы, прошедшие подготовку и уже осуществляющие услуги, могут передавать/делиться опытом, полученным в процессе добровольческой деятельности. Следует обратить внимание, что соотношение роли наставника-добровольца и наставника-профессионала напрямую зависит от требований к выполнению услуг или работ, т.е. чем сложнее добровольческая деятельность, тем выше роль наставника-профессионала, и наоборот.

Перевод рядового добровольца в категорию наставника требует экспертной оценки организаторов и наставников. Часто такого добровольца могут называть «инструктор».

Вертикаль наставничества НАСТАВНИК-ОПЫТНЫЙ ДОБРОВОЛЕЦ-ДОБРОВОЛЕЦ позволяет увеличить доверие, включить модель равный-равному в добровольческую деятельность и показать перспективы роста не только по горизонтали (освоение новых компетенций),

но и по вертикали, дает возможность реализовывать молодежи потребность в самовыражении, значимости, развивать чувство ответственности, понимание полезности и востребованности полученных компетенций здесь и сейчас, а значит, создает предпосылки для формирования здоровой трудовой зрелости.

### ***Социально-психологическое сопровождение добровольческой деятельности***

Со стороны волонтерской организации необходимо организовывать регулярные неформальные досуговые мероприятия для добровольцев, создавать возможности для «добровольческого роста», способствовать получению добровольцами заслуженных знаков признания.

Кроме того, в процессе выполнения такой сложной добровольческой деятельности доброволец может нуждаться в психологической помощи и поддержке. Окончание или приостановка добровольческой деятельности добровольца также может потребовать психологического сопровождения, особенно, если его решение о приостановке или прекращении деятельности связано с трагедиями с благополучателями, конфликтными ситуациями с субъектами добровольческой деятельности, при наличии симптомов синдрома эмоционального выгорания.

Таким образом, добровольческая НКО должна иметь реестр тех психологов, которые будут готовы к работе с добровольцами. Такая работа может осуществляться как платно (но! — бесплатно для добровольца), так и бесплатно — в этом случае психолог становится добровольцем и также нуждается в определенном сопровождении (как минимум — учете его добровольческой деятельности, мерах нематериального поощрения).

### ***Материально-техническое обеспечение добровольческой деятельности***

Рассматриваемая добровольческая услуга требует материально-технического обеспечения. В частности, потребуются приобретение медицинских перчаток, медицинских масок, обеспечение добровольцев униформой.

Возможно, при определенных условиях и по требованию медорганизации потребуется содействие в прохождении добровольцами медицинских осмотров для допуска добровольца в медорганизацию.

### **Организационно-информационное сопровождение добровольческой деятельности**

Включает документальное сопровождение добровольческой деятельности:

- заключение договора с добровольцем на оказание безвозмездных услуг/работ с определением периодичности добровольческой деятельности, ответственности сторон;
- журнал учета добровольческой деятельности по услуге «оказание помощи медперсоналу в уходе за паллиативными пациентами» с указанием даты и времени работы конкретного добровольца;
- заполнение электронной и/или бумажного варианта «книжки добровольца».

Указанные документы позволяют учитывать и подтверждать объем оказанных добровольцем услуг (в часах), что важно, например, для получения дополнительных баллов при поступлении в клиническую ординатуру.

Необходимы также следующие документы:

- соглашение о сотрудничестве между НКО и медорганизацией, которое желательно составить на основе отраслевого регламента взаимодействия между НКО и медорганизациями (подобный Порядок разработан и утвержден приказом Министерства здравоохранения Республики Карелия).

Необходимо регистрировать мероприятия, в которых участвует доброволец, на соответствующих интернет-ресурсах.

Важной составляющей деятельности добровольческих НКО являются отчеты для заказчика и получателя услуг, которые должны быть размещены в открытом доступе с использованием интернет-ресурсов добровольческой организации.

В отчетах необходимо приводить данные по результатам деятельности добровольцев — оценке социальной и экономической эффективности добровольческого труда: насколько добровольческая деятельность решила или решает проблему благополучателя, каково качество оказанных добровольческих услуг, в т.ч. по отзывам заказчика, благополучателя, добровольца, стоимостное выражение добровольческого труда, а соответственно, вклада добровольческой организации в социально-экономическое развитие территории.

Таким образом, в отчете указываются и данные оценки труда добровольцев, что соответствует **3-му этапу добровольческой деятельности**.

Необходимо отметить, что оценка добровольческой деятельности организатором и представление результатов оценки в отчетах позволяет подтверждать значимость безвозмездного труда не только для представителей органов исполнительной власти, администрации местного самоуправления, но и для самих добровольцев, что поддерживает вместе с другими составляющими высокую мотивацию и является значимым фактором устойчивости добровольческой деятельности самого добровольца, добровольческой команды и добровольческой НКО.

**Общий перечень видов добровольческой (волонтерской) деятельности в сфере охраны здоровья с рекомендуемым перечнем общих и специальных компетенций**

Направление взаимодействия	Виды работ/услуг, оказываемые добровольцами (волонтерами)		Рекомендуемый базовый перечень общих и специальных компетенций
<p><b>1. Помощь медицинскому персоналу и медицинский уход за пациентами</b></p> <p>* помощь имеют право осуществлять только добровольцы (волонтеры), получающие или получившие медицинское образование</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Помощь в проведении термометрии, измерении АД, частоты пульса, частоты дыхания с фиксированием показателей в стационарной карте;</li> <li>• Оказание помощи медицинскому персоналу в выдаче лекарств;</li> <li>• Помощь в проведении перевязок;</li> <li>• Помощь в подготовке стерильных инструментов, капельниц, растворов в процедурном кабинете;</li> <li>• Помощь в сборе необходимых анализов (кал, моча, кровь) и доставке их в лабораторию;</li> <li>• Помощь в подготовке внутривенных капельных систем и проведении манипуляций (внутривенные, внутримышечные инъекции, постановка и контроль за внутривенными капельными системами) совместно с медицинской сестрой;</li> <li>• Помощь медицинской сестре в выполнении назначений врача;</li> <li>• Помощь в предоперационной подготовке пациентов;</li> <li>• Помощь в осуществлении всех манипуляций и уходе за пациентами под контролем среднего медицинского персонала;</li> <li>• Деятельность, направленная на содействие в обучении и оказании первой помощи (помощь в медицинском сопровождении спортивных мероприятий; помощь в медицинском сопровождении массовых и иных мероприятий; обучение населения навыкам оказания первой помощи).</li> </ul>		<p>Общие:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- способность брать на себя ответственность</li> <li>- социальная коммуникативность</li> <li>- умение работать в команде</li> <li>- способность к эмпатии</li> <li>- высокий морально-этический уровень</li> <li>- доброжелательное отношение к людям</li> <li>- нервно-психическая выносливость, способность к саморегуляции</li> <li>- готовность к обучению</li> <li>- осведомленность в правовых и общих вопросах добровольческой деятельности в сфере охраны здоровья;</li> <li>- знание и умение соблюдать этические принципы работы медицинского волонтера.</li> </ul> <p>Специальные:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- быть осведомленным в общих вопросах возрастной, медицинской психологии; психологии добровольческой деятельности;</li> <li>- быть осведомленным в вопросах психологических особенностей пациентов в зависимости от специфики заболевания;</li> <li>- владеть навыками эмоциональной саморегуляции;</li> <li>- владеть терминами медицинского ухода за пациентами;</li> <li>- уметь применять навыки медицинского ухода за пациентами;</li> <li>- владеть навыками оказания экстренной психологической поддержки;</li> <li>- владеть навыками активного слушания;</li> <li>- знать основы законодательства в отношении оказания первой помощи;</li> <li>- владеть различными приемами оказания первой помощи;</li> <li>- уметь использовать в работе различные формы обучения оказанию первой помощи;</li> </ul> <p>....</p>
<p><b>2. Помощь медицинскому персоналу в общем уходе за пациентами</b></p> <p>* помощь имеют право осуществлять лица без медицинского образования, прошедшие специальную подготовку</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Помощь медицинской палатной сестре в уходе за пациентами, участие в кормлении пациентов при необходимости;</li> <li>• Помощь в смене нательного и постельного белья пациентов;</li> <li>• Помощь в осуществлении контроля за соблюдением больными правил личной гигиены: умывает, подмывает, причёсывает пациентов, которые не могут этого делать по своему физическому состоянию;</li> <li>• Помощь в сопровождении и транспортировке пациентов;</li> <li>• Помощь в осуществлении контроля за выполнением пациентами и посетителями режима дня лечебного отделения;</li> <li>• Иные виды помощи, требующие специальной подготовки и знаний.</li> </ul>		<p>Общие: См. п.1</p> <p>Специальные:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- быть осведомленным в общих вопросах возрастной, медицинской психологии; психологии добровольческой деятельности;</li> <li>- владеть навыками эмоциональной саморегуляции;</li> <li>- иметь представление о медицинских аспектах работы волонтера, в том числе владеть общей медицинской терминологией касательно диагнозов, лечения пациентов, получателей услуг;</li> <li>- знать технологии, в том числе асептической, обработки инструментария и расходных материалов, которые могут быть использованы в работе;</li> </ul> <p>....</p>

Направление взаимодействия	Виды работ/услуг, оказываемые добровольцами (волонтерами)		Рекомендуемый базовый перечень общих и специальных компетенций
<p><b>3. Организация регулярной системной досуговой и обучающей деятельности пациентов и находящихся с ними родственников, организация социально-психологической поддержки пациентов</b></p> <p>* помощь имеют право осуществлять лица без медицинского образования, прошедшие специальную подготовку</p>	<p>Общая психологическая поддержка</p> <p><u>Досуговая деятельность:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Игры в помещении и на свежем воздухе;</li> <li>• Проведение творческих занятий, творческих мастер-классов, встреч;</li> <li>• Осуществление деятельности, направленной на содействие процессу реабилитации пациентов, в том числе в форме больничной клоунады на разных этапах лечебно-диагностического процесса;</li> <li>• Проведение сеансов ПЭТ-терапии (канистерапия) (требования к проведению канистерапии определены в приложении № 3);</li> <li>• Выпуск больничных газет и журналов совместно с пациентами;</li> <li>• Чтение книг вслух;</li> <li>• Иные виды организации досуга пациентов и досуговые мероприятия.</li> </ul> <p><u>Обучающая деятельность:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Проведение лекций, обучающих мероприятий;</li> <li>• Проведение занятий по компьютерной грамотности;</li> <li>• Помощь в освоении программы школьного образования;</li> <li>• Помощь в освоении программы высшего образования;</li> <li>• Помощь в получении дополнительного образования, повышении квалификации;</li> <li>• Иные виды образовательной деятельности.</li> </ul> <p><u>Организация деятельности групп самопомощи</u></p>		<p>Общие: См. п.1</p> <p>Специальные:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- быть осведомленным в общих вопросах возрастной, медицинской психологии; психологии добровольческой деятельности;</li> <li>- владеть навыками эмоциональной саморегуляции;</li> <li>- владеть элементами арт-терапии, игровой терапии (для добровольцев, организующих досуг пациентов, в т.ч. в форме больничной клоунады);</li> <li>- иметь представление о медицинских аспектах работы волонтера, в том числе владеть общей медицинской терминологией касательно диагнозов, лечения пациентов, получателей услуг;</li> <li>- знать и уметь подбирать игры для работы с детьми с учетом их возраста и специфики заболеваний;</li> <li>- знать технологии, в том числе асептической, обработки (стирка, химчистка, глажение), хранения и транспортировки костюмов, обуви, аксессуаров и деталей костюма (для волонтеров-больничных клоунов);</li> <li>- уметь подбирать реквизит для работы в соответствии с возрастом и возможностями детей, владеть основами техник и технологий изготовления реквизита, техник подбора реквизита, знать правила асептической обработки реквизита;</li> <li>- владеть основами актерского мастерства, импровизации, основами клоунады и циркового искусства, владеть основами взаимодействия с партнером (для добровольцев, организующих досуг в форме больничной клоунады);</li> <li>- быть знакомым с основами эргономики;</li> <li>- владеть элементарными навыками оказания экстренной психологической поддержки;</li> <li>- владеть навыками оказания экстренной психологической поддержки посредством элементов мастерства актера, клоунады (для добровольцев, организующих досуг в форме больничной клоунады);</li> <li>- знать правила поведения в стационаре, режим работы лечебного учреждения;</li> </ul> <p>....</p>
<p><b>4. Организация психологической помощи и поддержки</b></p> <p>*помощь имеют право осуществлять только лица, имеющие высшее психологическое образование и подготовку по направлению оказываемой психологической помощи, подтвержденные документами об образовании, прошедшие инструктаж</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Проведение занятий/встреч с использованием методов АРТ-терапии: изо-, музыка-, игротерапии и др.;</li> <li>• Профессиональная психологическая поддержка людей, переживающих острое кризисное состояние, реакции на тяжелый стресс, посттравматические стрессовые расстройства и другие подобные состояния;</li> <li>• оказание психологической помощи медперсоналу, направленной на содействие сохранению психического здоровья, профилактику синдрома эмоционального выгорания.</li> </ul>		<p>Общие: См.п.1</p> <p>Специальные:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- знать особенности возрастной, медицинской психологии; психологии добровольческой деятельности;</li> <li>- владеть навыками эмоциональной саморегуляции и уметь обучать им других людей;</li> <li>- знать особенности психологии пациента в зависимости от специфики заболевания;</li> <li>- знать особенности развития синдрома эмоционального выгорания у специалистов сферы здравоохранения, в т.ч. в зависимости от специализации;</li> <li>- уметь работать в разных форматах оказания психологической помощи (групповая, индивидуальная);</li> </ul> <p>....</p>

Направление взаимодействия	Виды работ/услуг, оказываемые добровольцами (волонтерами)		Рекомендуемый базовый перечень общих и специальных компетенций
<p><b>5. Организация юридической помощи и поддержки</b></p> <p>помощь имеют право осуществлять только лица, имеющие юридическое образование и прошедшие специальную подготовку по медицинскому праву</p>	<p>Юридические консультации пациентов по вопросам соблюдения прав пациентов; Участие в правовом просвещении населения.</p>		<p>Общие: См.п.1</p> <p>Специальные:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- иметь навыки ориентации в законодательстве в отношении прав пациентов в целом, в т.ч. по вопросам инвалидности, лекарственного обеспечения, по срокам диагностики, лечения, реабилитации и т.д.;</li> <li>- иметь опыт практического осуществления юридического сопровождения пациентов в зависимости от профиля заболевания;</li> <li>- быть осведомленным в общих вопросах возрастной, медицинской психологии; психологии добровольческой деятельности;</li> <li>- владеть навыками эмоциональной саморегуляции;</li> <li>- владеть элементарными навыками оказания экстренной психологической поддержки;</li> <li>- владеть навыками ведения беседы с подопечным;</li> <li>- уметь выстраивать доверительные отношения в процессе консультирования;</li> <li>- умение организовать и провести групповую просветительскую работу;</li> <li>- знать правила поведения в стационаре, режим работы лечебного учреждения;</li> <li>- быть осведомленным в вопросах психологических особенностей пациентов в зависимости от специфики заболевания.</li> </ul>
<p><b>6. Осуществление деятельности (в том числе нерегулярной), не связанной с непосредственным общением с пациентами</b></p> <p>*помощь имеют право осуществлять лица без медицинского образования, прошедшие специальную подготовку/ инструктаж</p>	<p><u>Хозяйственная и организационная помощь:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Помощь в проведении текущей уборки и генеральной уборки процедурного (перевязочного) кабинета с использованием дезинфицирующих средств;</li> <li>• Роспись стен в учреждении;</li> <li>• Организация интерактивных элементов в пространстве (выставка работ, игровые элементы);</li> <li>• Обустройство игровых комнат;</li> <li>• Организация точек буккроссинга;</li> <li>• Организация праздничного оформления;</li> <li>• Уход за территорией учреждения, участие в субботниках;</li> <li>• Высадка цветов, кустарников на территории;</li> <li>• Иные виды деятельности по преобразованию среды;</li> <li>• Уборка в помещениях учреждения;</li> <li>• Косметический ремонт в помещениях учреждения;</li> <li>• Погрузка, разгрузка, подсобная помощь.</li> </ul> <p><u>Информационная помощь персоналу учреждения:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Раздача информационных материалов посетителям учреждения;</li> <li>• Участие в массовых мероприятиях, направленных на повышение информированности населения об оказываемой медицинской помощи;</li> <li>• Участие в массовых мероприятиях по проведению диспансеризации населения;</li> <li>• Участие в массовых мероприятиях по ранней диагностике и профилактике заболеваний;</li> <li>• Иные виды информационной помощи персоналу учреждения.</li> </ul>		<p>Общие: См.п.1</p> <p>Специальные для вида <u>«Хозяйственная и организационная помощь»:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- иметь общее представление о специфике подопечных/пациентов в связи с заболеванием/состоянием;</li> <li>- быть осведомленным в особенностях учреждения здравоохранения, в т.ч. о санитарных нормах, режиме работы организации;</li> <li>- иметь общее представление о методах санитарной обработки помещений, инвентаря;</li> <li>- иметь общее представление о санитарно-эпидемиологических правилах организации здравоохранения;</li> <li>- знать технику безопасности;</li> <li>- знать правила и требования к уборке территорий учреждений здравоохранения;</li> <li>....</li> </ul> <p>Специальные для вида <u>«Информационная помощь персоналу» и «Деятельность, направленная на содействие популяризации ЗОЖ и профилактики заболеваний»:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- быть осведомленным в общих вопросах медицинской профилактики (в т.ч. ориентироваться в терминах, связанных с медицинской профилактикой);</li> <li>- быть осведомленным в общих вопросах ЗОЖ, ориентироваться в понятиях, связанных с ЗОЖ;</li> <li>- уметь организовать и провести групповую просветительскую работу;</li> <li>- знать правила проведения акций, массовых мероприятий, знать особенности организации их проведения;</li> <li>- уметь разработать, организовать и провести профилактическую беседу с различными возрастными группами слушателей и, следовательно, иметь общие представления о психологических особенностях детей, подростков и взрослых, пожилых людей (в т.ч. об особенностях восприятия информации различными возрастными группами);</li> <li>- владеть основами ораторского мастерства.</li> </ul>



Направление взаимодействия	Виды работ/услуг, оказываемые добровольцами (волонтерами)		Рекомендуемый базовый перечень общих и специальных компетенций
	<p><u>Деятельность, направленная на содействие популяризации здорового образа жизни и профилактики заболеваний:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• проведение уроков, тренингов и лекций по здоровому образу жизни, включая профилактику инфекционных и неинфекционных заболеваний;</li> <li>• организация интерактивно-образовательных мероприятий с использованием современных форматов обучения и преподнесения информации;</li> <li>• проведение акций и выездных мероприятий в образовательных и иных учреждениях.</li> </ul> <p><u>Деятельность, направленная на содействие популяризации донорства крови и ее компонентов:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• проведение просветительских мероприятий среди населения;</li> <li>• помощь в проведении донорских акций и соответствующих мероприятий;</li> <li>• иные мероприятия.</li> </ul> <p><u>Деятельность, направленная на содействие в обучении и оказании первой помощи:</u></p> <p>- обучение населения навыкам оказания первой помощи.</p> <p><u>Деятельность, направленная на профориентацию школьников в медицину:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• помощь в проведении учебно-теоретической работы с практическим компонентом – формирование у учащихся понимания специфики будущей профессии;</li> <li>• привлечение учащихся школ к профилактическим акциям;</li> <li>• проведение экскурсий в медицинские организации (больницы, поликлиники, центры медицинской профилактики);</li> <li>• организация деятельности школьных волонтерских отрядов и наставничество.</li> </ul>		<p>Специальные для вида «Деятельность, направленная на содействие популяризации донорства крови и ее компонентов»:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- быть осведомленным в общих вопросах донорства крови и ее компонентов (в т.ч. ориентироваться в терминах, связанных с донорством крови и ее компонентов);</li> <li>- быть осведомленным в общих вопросах возрастной, медицинской психологии; психологии добровольческой деятельности;</li> <li>- уметь организовать и провести групповую просветительскую работу в зависимости от возрастных особенностей слушателей;</li> <li>- знать правила проведения акций, массовых мероприятий, знать особенности организации их проведения;</li> </ul> <p>....</p> <p>Специальные для вида «Деятельность, направленная на содействие в обучении и оказании первой помощи»:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- знать основы законодательства в отношении оказания первой помощи;</li> <li>- владеть различными приемами оказания первой помощи;</li> <li>- уметь использовать в работе различные формы обучения оказанию первой помощи;</li> <li>- быть осведомленным в общих вопросах возрастной, медицинской психологии; психологии добровольческой деятельности;</li> <li>- уметь организовать и провести групповую просветительскую работу в зависимости от возрастных особенностей слушателей;</li> <li>- знать правила проведения акций, массовых мероприятий, знать особенности организации их проведения;</li> </ul> <p>....</p> <p>Специальные для вида «Деятельность, направленная на профориентацию школьников в медицину»:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- быть осведомленным в общих вопросах возрастной, медицинской психологии; психологии добровольческой деятельности;</li> <li>- иметь общие представления о законодательстве в сфере здравоохранения, ориентироваться в основных понятиях, связанных с профессиональной деятельностью в медицине;</li> <li>- иметь представление об особенностях обучения (высшее и среднее профессиональное) специалистов для сферы здравоохранения;</li> <li>- уметь организовать и провести групповую просветительскую работу в зависимости от возрастных особенностей слушателей;</li> <li>- ориентироваться в основных медицинских терминах и понятиях;</li> <li>- знать особенности возрастной, медицинской психологии; психологии добровольческой деятельности;</li> <li>- владеть навыками использования игровых и интерактивных форм просвещения;</li> <li>- знать законодательство, определяющее особенности работы с детьми и подростками, правила проведения акций, массовых мероприятий, правила сопровождения детских групп;</li> </ul> <p>....</p>

Направление взаимодействия	Виды работ/услуг, оказываемые добровольцами (волонтерами)		Рекомендуемый базовый перечень общих и специальных компетенций
<p><b>7. Осуществление нерегулярной деятельности, связанной с общением с пациентами</b></p> <p>*помощь имеют право осуществлять лица без медицинского образования, прошедшие специальную подготовку/инструктаж</p>	<p><u>Поддержка родителей и родственников пациентов не на территории отделений медицинской организации:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• транспортная помощь;</li> <li>• помощь по хозяйству;</li> <li>• иные виды поддержки родителей и родственников пациентов.</li> </ul> <p><u>Организация досуга пациентов:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Организация игр в помещении и на свежем воздухе;</li> <li>• Проведение творческих занятий, встреч для взрослых и детей;</li> <li>• Постановка театрализованных представлений для взрослых и детей;</li> <li>• Организация и проведение праздников, концертов для взрослых и детей.</li> </ul>		<p>Общие: См.п.1</p> <p>Специальные:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- иметь общее представление о специфике подопечных/пациентов в связи с заболеванием/состоянием;</li> <li>- быть осведомленным в особенностях учреждения здравоохранения, в т.ч. о санитарных нормах, режиме работы организации;</li> <li>- знать особенности транспортировки подопечных/пациентов в зависимости от заболевания/состояния;</li> </ul> <p>....</p>

**Ирина Юрьевна Артюхова**  
г. Санкт-Петербург  
**arunacenter@gmail.com**

**Екатерина Вячеславовна Сараева**  
Республика Карелия, г. Петрозаводск  
**boikatia@mail.ru**

**Артюхова И. Ю., Сараева Е. В.**

**ДОБРОВОЛЬЧЕСТВО И НАСТАВНИЧЕСТВО  
В СФЕРЕ ОХРАНЫ ЗДОРОВЬЯ**

**Комплексная программа подготовки  
и сопровождения добровольцев,  
оказывающих помощь медицинскому персоналу  
в уходе за паллиативными пациентами  
в стационаре и на дому**

*Методическое пособие*

Формат 60×84<sup>1</sup>/<sub>16</sub>. Печать офсетная. Усл. печ. л. 3,02.

Тираж 239 экз. Зак. № 300.

Отпечатано в ООО «Версо».

185031, г. Петрозаводск, наб. Варкауса, 1 а.