


Памятка волонтера фонда «Семья Прибайкалья»

Волонтер – это, в первую очередь, человек, который готов помогать, как бы это банально не звучало. Человек, готовый поделиться своим временем, навыками, знаниями, вниманием, теплотой своих рук. Волонтер в хосписе – это проводник. Проводник и посредник между медицинским персоналом, родственниками и самим пациентом. Когда человек замыкается, закрывается в своей болезни, нужен кто-то, кто выслушает, поддержит, примет человека таким, какой он есть. Родственники часто напуганы происходящим и дезориентированы: кто-то принимает эту ситуацию, кто-то её отрицает, скрывает диагноз от своего близкого. Нередко, именно волонтер может выступить посредником, который может помочь близким стать более откровенными друг с другом, более открытыми. Волонтер может поговорить, поддержать за руку, может просто помолчать и побыть рядом, не оставляя человека в одиночестве. В такие моменты пациент часто раскрывается именно волонтеру, может рассказать ему что-то, что может быть полезно и для медиков, и для родственников.

Характер заболеваний детей определяет наличие ограничений и правил, которые каждый волонтер обязан соблюдать. Мы должны всегда помнить, что наши поступки могут оказать прямое влияние на здоровье детей, а ошибки могут им дорого стоить. Все требования обусловлены исключительно здравым смыслом и правилами посещения медицинских учреждений, установленными врачами.

 Мы просим Вас с пониманием отнестись к необходимости соблюдения этих правил.

Приходя в хоспис, волонтер должен в первую очередь видеть перед собой не пациента, а человека, пусть и тяжелобольного, быть готовым этого человека принять таким, какой он есть.

Вера Васильевна Миллионщикова говорила, что каждый человек, приходящий в хоспис, должен иметь большое сердце и большие уши – любить и слушать. Мы можем просто рядом быть.

1. Начало волонтерской деятельности

- ✓ Начинаящий волонтер проходит обязательное собеседование и вводный инструктаж в соответствии с выбранным проектом.
- ✓ Если характер работы волонтера подразумевает контакт с пациентами, для допуска он обязан предоставить соответствующие медицинские справки.
- ✓ Первые шаги начинающий волонтер делает только под наблюдением координатора или опытного волонтера (наставника).
- ✓ После каждого посещения волонтеры делятся своими впечатлениями с координатором. Рассказывают о том, как прошло посещение и какие мысли или вопросы возникли.

Золотое правило волонтера: «Скажи координатору»:

- Любая ситуация, которая вызывает у вас сомнения, может потребовать консультации координатора. Если вы видите или слышите что-то новое (ребенок или мама в стрессе, жалоба на врача, просьба что-то купить), если вам задают вопрос, на который вы не знаете ответа (вопрос о болезни, просьба подействовать в поиске альтернативных методов лечения) – обязательно первым делом расскажите об этом координатору.
- Многие идеи (прогулка, новые игры) могут требовать согласования с лечащим врачом. Получить его, как и любую медицинскую информацию о пациенте (режим, диета, возможные нагрузки), может только координатор.
- Планируя мероприятие в отделении (кружок, творческое занятие, концерт, праздник, выставка), обязательно сначала посоветуйтесь с координатором о возможности его проведения

2. Время посещения детей

В отделениях будние дни до обеда – основное время процедур и обходов, и Вы можете помешать и пациентам, и медперсоналу. Даже если ребёнок очень просит вас остаться — пожалуйста, не идите у него на поводу ради его же блага. Для пациента любого возраста очень важно соблюдать режим дня, в том числе вовремя готовиться ко сну. Даже учитывая тот факт, что в полночь дети должны проходить

через определенные процедуры (например, измеряется температура), это не значит, что они вы можете долго задержаться в его боксе — ведь после вашего ухода ребёнок будет оставаться в возбуждённом состоянии, и ему потребуется еще час-два, чтобы уснуть. После 21:00 ребёнок должен готовиться ко сну и отдыхать.

3. Порядок посещения

У детей – пациентов онкологических и гематологических отделений сильно снижен иммунитет. Любая инфекция, безобидная для здорового человека, может вызвать развитие смертельно опасного осложнения. Поэтому мы просим соблюдать при общении с детьми следующие меры предосторожности:

3.1 Нельзя приходить, если Вы простудились или чувствуете, что заболеваете. Даже если Вам кажется, что эти симптомы – признак аллергии.

3.2 Ни в коем случае нельзя приводить в гости к нашим пациентам других детей. Даже здоровые дети могут случайно стать источником распространения «детских инфекций» (например, ветрянки), которые могут стать серьезной угрозой для пациентов с онкологическими и гематологическими заболеваниями.

3.3 Перед тем, как идти к детям, необходимо:

- Надеть принесенную с собой сменную обувь. Надевать бахилы поверх уличной обуви нельзя – они быстро рвутся, и вся уличная грязь остается в боксе или в коридоре отделения, куда выходят поиграть больные дети.

- Переодеться в свою форму.

- Надеть маску, если Вы идете к ребенку в палату.

3.4 Перед тем, как зайти к ребенку, **надо спросить у врачей** (не у родителей!), «принимает» ли маленький пациент гостей. У всех детей в онкогематологических отделениях бывают периоды аплазии (состояние после очередного курса химиотерапии, когда кроветворение подавлено, анализы крови низкие, т.е. у ребенка сильно понижен иммунитет к любым заболеваниям), в которые к нему в палату заходить нельзя. Бывает, что ребенок плохо себя чувствует (боли, зуд, повышенная раздражительность и др.) и просто не может общаться с посетителями. А бывает, что ему делают медицинские процедуры, и Вы невольно мешаете врачу или медсестре выполнять их работу.

3.5 Порядок посещения.

- Нельзя заходить в палаты, если на это нет специального разрешения врача. В остальных случаях все встречи только в холле или игровой комнате отделения.

- Не стоит обсуждать с ребенком (если он сам первым не начнет) его болезнь. Многие дети не знают, что больны раком. И если Вы случайно им об этом сообщите, то у ребенка может быть шок.

- Нельзя обсуждать с ребенком состояние его соседей по отделению, даже если Вам задают прямой вопрос. Многие мамы предпочитают не травмировать своих детей негативной информацией. Не делают этого и волонтеры, даже в случае, когда не согласны с позицией мамы. Вы вполне можете ответить, что не знаете как дела у того или иного ребенка (даже если сами прекрасно об этом знаете). Особенно это относится к медицинским подробностям.

- Не нужно давать ребенку обещаний, которые Вы можете не сдержать («приду завтра», «поищу тебе компьютер» и т.п.) Дети – это дети. Будет грустно, если Вы не сможете выполнить задуманное, а ребенок будет ждать. Лучше не обещайте, а сразу делайте.- Если Вы видите у ребенка какой-то запрещенный предмет (большую мягкую игрушку, кусок воблы (и такое было:), либо как мама сидит на кровати ребенка, кормит его апельсином, сушит мокрую одежду в боксе, облизывает за маленьким ребенком ложку или соску, нужно очень вежливо напомнить, что этого нельзя делать. Желательно сделать это не при ребенке и не при других мамах. Так же нелишне поставить в известность координатора отделения.

4. Прогулки и поездки за территорию больницы с детьми

Любые выходы с детьми из больницы нужно согласовывать с лечащим врачом. Если Вы хотите сводить ребенка погулять за территорию больницы (это очень здорово и важно!), пожалуйста, обсудите свою идею сначала с мамой.

Если мама согласна, то нужно обязательно обсудить вашу поездку с лечащим врачом ребенка. Если разрешение врача получено, то, пожалуйста, учтите, что:

- детям нельзя пользоваться общественным транспортом, т.е. ехать можно только на машине;

- ходить в кафе или есть на улице запрещено (это нестерильно). Если ребенок голоден, лучше вернуться в больницу;

- ездить в людные места (выставки, цирк, театр) не стоит, потому что там очень легко подцепить инфекцию;

- посещать места, где много детей (школьные дворы, общественные детские площадки) тоже не стоит;

- вполне возможно, что ребенка укачает в машине. К этому нужно быть готовым;

- вернуться в больницу нужно до 8 вечера.

Прогулки на территории больницы мы так же согласовываем с мамой и с лечащим врачом

5. Общение с врачами

Нужно помнить, что врачи – на работе, причем весьма напряженной, поэтому у них нет возможности отвечать на то огромное множество вопросов, которые ежедневно возникает у волонтеров. Вопросы, требующие безотлагательного ответа, лучше всего задать координатору по отделению или наставнику.

Если мама рассказала Вам о своих проблемах с врачами, пожалуйста, обязательно подойдите к врачу или к заведующему отделением и обсудите эту проблему. Или расскажите о возникшей ситуации координатору отделения. Врачи в наших отделениях - невероятные люди, они очень любят детей и живут больницей. Если у Вас все-таки возникли какие-то сомнения, обязательно нужно поговорить с докторами и все прояснить. Возможно, Вы сможете помочь и маме решить свои проблемы с врачами. Проблемы, как правило, возникают потому, что некоторые мамы охотно задают вопросы волонтерам, но боятся поговорить с врачами или заведующим отделением. Врачи же всегда готовы поговорить с мамой и ответить на её вопросы. Не стоит забывать и о том, что родители серьезно больных детей не всегда готовы адекватно воспринимать то, что происходит с их ребенком. И наша задача – по-человечески их поддерживать.

Мы с врачами и детьми - по одну сторону баррикад.

6. Очень просим вас:

- уважительно и корректно вести себя по отношению к врачам, детям и их родителям, сотрудникам фонда и волонтерам, всем окружающим. В том числе - здороваться с врачами и медсестрами, даже если вы не знакомы;

- если Вы фотографируете детей - распечатывать все фотографии мамам или приносить их на диске координатору отделения;

- если возникла проблема, с которой Вы не можете справиться (мама просит помочь купить дорогое лекарство, отвезти анализы в то время, когда Вы не можете

и т.п.) – не стесняйтесь передавать просьбу другим волонтерам или координатору отделения;

- пожалуйста, не пишите в Интернете и не рассказывайте журналистам истории, которыми делятся с Вами мамы в личных разговорах. Помните, что все, что Вы пишете в Интернете или в СМИ, будет прочитано – врачами отделения, администрацией больницы, родителями ребенка, возможно самим ребенком, друзьями и родственниками семьи пациента, другими волонтерами. Кроме того, многие семьи против того, чтобы об их детях писали в Интернете или размещали их фотографии;

- если Вы хотите передать какой-то маме денег на жизнь, лучше предупредить об этом координатора отделения, чтобы не получилось, что одной маме передадут сразу много денег, а другой, тоже нуждающейся, не дадут ничего;

- не дарите детям дорогие подарки! Мы приходим к детям как друзья, а дружбу на подарках не построишь. Если «завалить» ребенка кучей подарков, он будет Вас рассматривать в первую очередь как источник материальных приобретений, а не как друга. К тому же таким образом можно очень быстро и просто испортить ребенку характер.

НЕЛЬЗЯ ПРИНОСИТЬ В ОТДЕЛЕНИЕ И ДАРИТЬ ДЕТЯМ:

1. Мягкие игрушки: они накапливают пыль, в которой поселяются микроорганизмы - источники смертельных инфекционных осложнений. Приветствуются те игрушки, которые можно вымыть или обработать спиртом.

2. Запрещенные врачами предметы и запрещенные продукты питания.

3. Живые цветы или животных

Что касается подарков в целом:

Если приносите - что-нибудь на всех: чтобы никого не выделять и никого не обидеть, и пусть это будет что-то полезное, хотя бы творчество. Это касается в том числе посещения детей в боксах. Не доводите до того, чтобы ребенок начинал ждать подарок, а не ваш приход. Этим вы и по своему "подставляете" других волонтеров - кто приходит просто дружить (ведь это отношение автоматом распространяется на каждого с бейджиком ПЖ), и элементарно балуете детей. Хоть и с благими намерениями, но ничего хорошего в этом нет.

Фонд дарит детям хорошие подарки на День Рождения и Новый год. Поэтому просьба заранее договариваться с координатором, если вы тоже хотите что-то подарить определенному ребёнку. Помните, что любой ваш подарок отдельному ребёнку тут же становится известен остальным детям и их родителям. И чем дороже подарок, тем больше зависти, обиды и ревности он вызывает.

Вы - замечательный человек и без проблем сможет завоевать внимание и любовь ребенка без каких-либо подарков. Пусть это и займет чуть больше времени, но, поверьте, будет в сто раз надежнее!

КАТЕГОРИЧЕСКИ ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

- обсуждать с родителями ребенка лечебный процесс и поступки врачей. Это обсуждение не породит решений, которые могут продвинуть лечение больного ребенка в сторону выздоровления. Ведь для того, чтобы принять правильное решение, надо разбираться в медицине и располагать результатами анализов и исследований. Поверьте, мамы не разбираются в медицине! Любые неосторожные оценки и предложения могут побудить родителей пациента к действиям, опасным для жизни ребенка.

- Покупать и приносить лекарства по просьбе родителей, без консультации с координатором. Не все родители адекватно оценивают состояние собственного ребенка, не говоря уже о том, что могут просто перепутать названия и дозировки лекарств. Случается, что родители «назначают» своему ребенку лечение, не согласовав с врачом. Последствия такого самолечения могут быть самыми ужасающими.

- Приводить целителей, травников и экстрасенсов, родители сами их с успехом находят, и было несколько случаев, когда такие посещения закончились весьма печально.

- Предлагать родителям пациентов нетрадиционные методы лечения, пищевые добавки и пр. Безопасные и даже полезные для здорового человека, они могут быть опасны для жизни больного ребенка.

7. Веротерпимость и миссионерство

Приходя в больницу, нужно четко понимать, что главное здесь – больной ребенок, которому нужна наша помощь. Мы помогаем детям любого вероисповедания и национальности, не делая различий между ними. В больнице есть дети и родители разных конфессий, атеисты и просто равнодушные к вопросам религии люди. Не стоит пытаться навязывать кому-либо свои взгляды. Для духовной поддержки православных детей и мам к ним в отделения приходят священники; мусульмане и мамы других традиционных религий могут обратиться к соответствующим представителям своих вероисповеданий.

Категорически запрещается заниматься пропагандой сектантских и языческих взглядов, а также распространением соответствующих печатных материалов.

8. Конфиденциальность.

Мы должны понимать, что, приходя в больницу и общаясь с детьми и их родителями, мы часто получаем доступ к информации конфиденциального характера. Это в первую очередь информация о личной жизни семьи и медицинская информация. Разглашение подобной информации в любой (устной, письменной и пр.) форме без согласия на это ребенка и его семьи неэтично и незаконно и может повлечь за собой нежелательные последствия, например: разнос сплетен, моральные и психологические травмы ребенка и его родителей, потеря доверия к другим волонтерам, конфликты и т.п.

Если у вас возникают вопросы или проблемы, в том числе психологические – не стесняйтесь обратиться к другим волонтерам и психологам. Не исключено, что это обычные «грабли» на пути волонтера, через которые другие уже проходили.

9. Советы «Как поберечь себя»:

Когда вы начинаете свое волонтерство и на протяжении всего этого времени, мы просим вас внимательно и чутко прислушиваться к себе и своим ощущениям после походов в больницу, заботиться о себе. Иногда достаточно сделать небольшую паузу, поменять проект или обратиться за помощью к опытным волонтерам, сотрудникам фонда или психологам. Ниже мы пишем о некоторых рекомендациях, которые могут помочь вам уберечься от выгорания.

1) Не волонтерте в одиночку (не всегда наши близкие и друзья готовы разделить с нами чувства или переживания после походов в больницу - у них нет этого опыта, и волонтерство - это наш выбор, а не их. Не стесняйтесь и не бойтесь обращаться за помощью к координатору, другим волонтерам или психологам (волонтеры могут получить индивидуальные консультации и ходить на общие семинары. Ищите человека, которому доверяете, чтобы иметь возможность обсудить интересующие вас вопросы)

2) Общайтесь не с одной семьёй, а с несколькими (так легче продолжать волонтерить после того, как ребенок уедет из больницы).

3) Горе семьи – это не наше горе и мы не должны «сломаться» после потери ребёнка – чтобы поддержать маму и семью, у нас должны быть ресурсы.

4) Волонтерство не должно вытеснять всю остальную жизнь. Чем более наполнена и насыщена ваша жизнь, тем больше вы можете принести в больницу. Если вы запланировали поход в кино с друзьями, это не менее важно, чем поход в больницу. При этом важно быть ответственным: если вы уже обещали сопровождать кого-то в больницу, прийти на волонтерское мероприятие или взяли на себя какую-то важную задачу, сделайте это. Отказавшись в последний момент, вы подведете других волонтеров. Мы рекомендуем выбрать для волонтерства конкретный день или два, это помогает не делать больших пауз (после которых тоже сложно возвращаться в больницу) и соблюдать баланс.

5) Ищите комфортный для вас формат волонтерства. Не сравнивайте себя с другими волонтерами - каждый из нас делает столько, сколько можно.

6) Помните, волонтерство – это про ответственность, инициативу, осознанность, внимание к мелочам, терпение и гибкость.

7) Волонтерство добровольно. Вы в любой момент можете поменять проект, сделать паузу или уйти. Не нужно заниматься волонтерством через силу. При этом мы просим не уходить «по-английски» - скажите нам о своем решении. Это позволит нам стать лучше, а еще мы будем знать, на кого можем рассчитывать.