



ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΓΕΙΑΣ & ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΛΛΗΛΕΓΓΥΗΣ



ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ

Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Υγεία – Πρόνοια 2000-2006»

**Μεθοδολογικός Οδηγός Κινητοποίησης Εθελοντών  
για την Ψυχική Υγεία**



**ΜΟΝΑΔΑ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ & ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ «ΨΥΧΑΡΓΩΣ – Β΄ ΦΑΣΗ»**

**Ερευνητικό Πανεπιστημιακό Ινστιτούτο Ψυχικής Υγιεινής (ΕΠΨΥ)  
Πανεπιστήμιο Ιωαννίνων – Ιατρική Σχολή – Ψυχιατρική Κλινική  
Εθνικό Κέντρο Κοινωνικών Ερευνών (ΕΚΚΕ)  
Όμιλος Μελετών & Αναπτυξιακού Σχεδιασμού (ΟΜΑΣ ΑΕ)**

Αθήνα, Δεκέμβριος 2005



Ο «Μεθοδολογικός Οδηγός Κινητοποίησης Εθελοντών για την Ψυχική Υγεία» εκπονήθηκε στα πλαίσια των προγραμματισμένων εκδόσεων της Μονάδας Υποστήριξης και Παρακολούθησης - Μ.Υ.Π.

Αποσκοπεί στην παροχή τεχνογνωσίας προς τα στελέχη των Φορέων, ώστε να προσεγγίζουν, εκπαιδεύουν και κινητοποιούν με περισσότερο συστηματικό τρόπο και με μεγαλύτερη επιτυχία κοινωνικά ευαισθητοποιημένα άτομα που έχουν διάθεση να προσφέρουν.

Θεματικά συμπληρώνει την «Μεθοδολογία Κοινωνικής Ευαισθητοποίησης και Καταπολέμησης των Προκαταλήψεων για την ψυχικής νόσο» που έχει εκπονηθεί σε προηγούμενο χρόνο από την Μονάδα.

Για την σύνταξη του συμμετείχαν οι εμπειρογνώμονες της Μονάδας, Δημάκου Αικατερίνη, οικονομολόγος και Αργυρόπουλος Σ. Αναστάσιος, ψυχολόγος, ο οποίος είχε και την επιμέλεια του συνολικού κειμένου.

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

- Πρόλογος
- Εθελοντισμός σε Φορείς Ψυχικής Υγείας
- Τάσεις και Δεδομένα σχετικά με την Εθελοντική Εμπλοκή και Προσφορά
- Παραδείγματα Πρακτικής Πλαισίων Εθελοντισμού στην Ψυχική Υγεία: Αθροποκεντρικές Προσεγγίσεις, Το πρόγραμμα Rickter Scale, Το πρόγραμμα STEPS to Excellence
- Προγράμματα Ψυχοκοινωνικής Υποστήριξης / Αποκατάστασης και Εθελοντική Δραστηριότητα
- Εθελοντισμός: Αρχές, Πολιτικές, Ζητήματα και Οφέλη για τους Εθελοντές και τους Διαχειριστές Εθελοντικών Πλαισίων Δράσης
- Η Εμπειρία των Διαχειριστών: Οφέλη, Το στίγμα της Ψυχικής «Νόσου», Προετοιμασία για Εθελοντική Προσφορά, Ενδυνάμωση, Εμπιστευτικότητα, Προέλευση Εθελοντών, Ευκαιρία για «Δοκιμή», Ο Εθελοντισμός σαν «Θεραπευτική» Δραστηριότητα, Στρες
- Η Εμπειρία των Εθελοντών: Κίνητρα, Οφέλη, Υποστήριξη, Έλεγχος
- Κίνδυνοι σχετικοί με την Εθελοντική Εμπλοκή
- Αρχές, Μεθοδολογία και Πρακτικές Οργάνωσης Πλαισίου Εθελοντικής Δράσης: Επιλογή Εθελοντών, Προσαρμογή – Δημιουργία κατάλληλου περιβάλλοντος για την Εθελοντική Δραστηριότητα, Σχεδιασμός διαδικασίας επιλογής και στρατολόγησης των εθελοντών, Σχεδιασμός της εκπαίδευσης των εθελοντών, Σχεδιασμός διαδικασίας συνεχούς διαχείρισης των εθελοντών, Σχεδιασμός – Αναλυτικά (Ο σχεδιασμός του εθελοντικού προγράμματος)
- Αξιολόγηση και επιλογή εθελοντών – Υλικό και μέθοδοι
- Εκπαίδευση και Επαγγελματική Κατάρτιση των Εθελοντών: Τα δύο στάδια της επαγγελματικής κατάρτισης των εθελοντών, Η σημασία της Εκπαίδευσης και Επαγγελματικής Κατάρτισης των Εθελοντών, Διαχείριση των ερωτημάτων των εθελοντών
- Συνεχής υποστήριξη Διαχείρισης Εθελοντών: Κατανομή εργασίας των εθελοντών, Παροχή υποστήριξης στους εθελοντές, Αναγνώριση της προσφοράς των εθελοντών, Εμπλοκή των Εθελοντών

- Διαχείριση διαδικασίας αποχώρησης Εθελοντών: Απολογισμός του έργου του Εθελοντή, Συνέντευξη Αποχώρησης, Διατήρηση Επαφής με παλαιούς Εθελοντές
- Βιβλιογραφία
- Δημοσιεύσεις και Άρθρα Δημοσιευμένα στο Διαδίκτυο
- Παράρτημα

## Πρόλογος

Σκοπός του κειμένου αυτού είναι να αποτελέσει ένα εγχειρίδιο βασικών αρχών *αποτελεσματικής αξιοποίησης* εθελοντών και προγραμμάτων εθελοντισμού. Η αποτελεσματικότητα της εθελοντικής δράσης, που παραμένει ανεκτίμητης σημασίας έργο και ευαίσθητο πεδίο για φορείς ψυχικής υγείας, αποδίδεται μέσα από ένα πρόγραμμα, ή οργανωμένο πλαίσιο λειτουργίας και διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού, προσφοράς και υποστήριξης.

Ένα αποτελεσματικό πρόγραμμα εθελοντικής δράσης προϋποθέτει μεθοδολογία διαχείρισης με έμφαση σε συγκεκριμένους τομείς. Το παρόν εγχειρίδιο επιχειρεί να ρίξει φώς σε σημεία όπως ο σωστός σχεδιασμός, η εξεύρεση, η επιλογή και η τοποθέτηση δυναμικού, η κατεύθυνση, η ευαισθητοποίηση και η συνεχής υποστήριξη, η παρακολούθηση καθώς και η αξιολόγηση ενός τέτοιου πλαισίου.

Επιπροσθέτως επιχειρεί να υπογραμμίσει παραδείγματα καλής πρακτικής εθελοντισμού στα πλαίσια παροχής υπηρεσιών Ψυχικής Υγείας, να αναγνωρίσει δυσκολίες και οφέλη για τους εθελοντές που λειτουργούν σε δομές Ψυχικής Υγείας, να προσδιορίσει συγκεκριμένες πολιτικές αποτελεσματικής πρακτικής εθελοντικής προσφοράς, να αναγνωρίσει το ρόλο συγκεκριμένων ζητημάτων που αναδύονται στον χώρο της Ψυχικής Υγείας και σχετίζονται με την εθελοντική δράση και τέλος να σχολιάσει μοντέλα των οποίων η εφαρμογή θα συντελούσε στην γενικότερη εξέλιξη του εθελοντικού κινήματος στον χώρο της ψυχικής υγείας

## Εθελοντισμός σε Φορείς Ψυχικής Υγείας

Ως «εθελοντική» νοείται κάθε δραστηριότητα, μεμονωμένη ή οργανωμένη, η οποία διέπεται από την επιλογή για βοήθεια ή υποστήριξη με κάθε εύλογο τρόπο, ατόμων τα οποία δεν ανήκουν στο άμεσο συγγενικό ή φιλικό περιβάλλον του εθελοντή.

Η ανάγκη για ψυχική υγεία στις σύγχρονες Δυτικές κοινωνίες, παρόλα τα στερεότυπα και τις προκαταλήψεις, έχει αναγνωριστεί ως απόλυτο δικαίωμα και συνάμα μέγιστος συντελεστής της ευρύτερης υγείας, ισορροπίας και λειτουργικότητας του ατόμου.

Είναι σήμερα γνωστό ότι προβλήματα ψυχικής υγείας απασχολούν κατά προσέγγιση το 25% του ευρύτερου πληθυσμού στο πλείστο των Ευρωπαϊκών χωρών, ενώ το ένα τέταρτο αυτού του πληθυσμού δεν έχει ποτέ ζητήσει επαγγελματική βοήθεια ή υποστήριξη σε σχέση με τα προβλήματα ψυχικής υγείας τα οποία αντιμετωπίζει (Πηγή: Π.Ο.Υ. 2005).

Από τα ανωτέρω στατιστικά δεδομένα, γίνεται άμεσα ορατή η σημασία και η χρησιμότητα εθελοντικής εμπλοκής στον τομέα που αφορά την παροχή υπηρεσιών ψυχικής υγείας.

Παρόλο που τα δεδομένα δείχνουν ότι είναι πιο συνηθισμένη η εθελοντική προσφορά ατόμων τα οποία είχαν προσωπική εμπειρία, με κάποιο πρόβλημα ψυχικής υγείας που αυτοί ή δικοί τους άνθρωποι έχουν αντιμετωπίσει, η εθελοντική προσφορά στον χώρο πρέπει να αντιμετωπίζεται πιο ενιαία ως συμμετοχή στην προαγωγή της καλής υγείας και της κοινωνικής λειτουργικότητας.

## **Τάσεις και Δεδομένα σχετικά με την Εθελοντική Εμπλοκή και Προσφορά**

Τα τελευταία χρόνια παρατηρείται η ολοένα αυξημένη τάση για ενεργό εμπλοκή και δράση εθελοντών τόσο μέσω μεμονωμένων ενεργειών προσφοράς, όσο και μέσω της οργανωμένης συμμετοχής τους σε οργανισμούς και φορείς υγείας, ιδιωτικών και δημόσιων πρωτοβουλιών. Ανάμεσα στους στόχους του παρόντος εγχειριδίου είναι να υπογραμμιστεί και η ανάγκη για ένα *πλαίσιο* εθελοντικής προσφοράς που αφορά τις οργανωμένες πρωτοβουλίες και προγράμματα οργανισμών και φορέων που προσφέρουν υπηρεσίες ψυχικής υγείας, αποκατάστασης, θεραπείας και φιλοξενίας ατόμων με προβλήματα ψυχικής υγείας.

Ένα τέτοιο πλαίσιο θα πρέπει να διέπεται από συγκεκριμένη φιλοσοφία και αρχές και να λειτουργεί με βάση κάποια κατάλληλη μεθοδολογία, διαχείριση και τρόπους αξιολόγησης. Για τους λόγους αυτούς θα διερευνηθούν αντίστοιχα παραδείγματα, προτάσεις, και προγράμματα τα οποία με επιτυχία λειτουργούν σε άλλες Ευρωπαϊκές χώρες όπως η Ιταλία η Γερμανία και κυρίως το Ηνωμένο Βασίλειο, στο οποίο έχουν αφιερωθεί αρκετοί πόροι για την έρευνα, την αξιολόγηση και τον προσδιορισμό επιτυχημένα διαχειριζομένων προγραμμάτων εθελοντικής δράσης.

## **Παραδείγματα Πρακτικής Πλαισίων Εθελοντισμού στην Ψυχική Υγεία**

### **Ανθρωποκεντρικές Προσεγγίσεις**

Σε αρκετές δομές, οι υπεύθυνοι για την διαχείριση δυναμικού εθελοντών, έχουν υιοθετήσει αυτό που αποκαλείται ως «ανθρωποκεντρική προσέγγιση» στην διαδικασία εφαρμογής πρακτικών και υποστήριξης της δράσης των εθελοντών που προσφέρουν τις υπηρεσίες τους στον χώρο της ψυχικής υγείας.

Τέτοιες δομές, ενώ μπορεί να ανήκουν στο Δημόσιο ενεργητικό, είναι συνήθως πιο μικρές, ευέλικτες, με στοχευόμενο πεδίο δράσης και οι αποφάσεις όσο και ο έλεγχος ασκείται από έναν μικρό αριθμό ατόμων, υπεύθυνων για την οργάνωση και την εθελοντική δραστηριότητα. Για τέτοιους φορείς υπάρχουν προγράμματα και εργαλεία αξιολόγησης, ταξινόμησης και υποστήριξης των εθελοντών που δρουν οργανωμένα.

### **Το πρόγραμμα Rickter Scale**

Το πρόγραμμα Rickter Scale, κατασκευασμένο στο Ηνωμένο Βασίλειο, αφορά την εφαρμογή ενός εργαλείου αυτο-αξιολόγησης, σχεδιασμένο για να βοηθήσει τους εθελοντές στο να διερευνήσουν τα *συναίσθημα* τους σε σχέση με τις αποφάσεις τους για εθελοντική προσφορά σε συγκεκριμένα πεδία. Η αναπροσαρμογή του αποσκοπεί στο να βοηθήσει τους διαχειριστές να παρακολουθήσουν την πρόοδο της εθελοντικής εργασίας σε σχέση με τα δηλωθέντα κίνητρα, ανάγκες και ενδιαφέροντα των εθελοντών, όπως αυτά είχαν αρχικά καταγραφεί.

Όλες οι πληροφορίες καταγράφονται και συγκεντρώνονται μέσω συνεντεύξεων και ερωτηματολογίων με τους υποψήφιους εθελοντές, οι οποίοι αξιολογούν τις θέσεις τους σε μία κλίμακα από το 0 έως το 10 σε μια σειρά ερωτημάτων. Η διαδικασία ακολουθείται από μια συζήτηση με στόχο να αξιολογηθεί η *καταλληλότητα* τους και να σχεδιαστεί ένα ατομικό σχέδιο δράσης. Η διαδικασία μπορεί σε μετέπειτα στάδιο να εφαρμοστεί ξανά και επανειλημμένα με σκοπό να διαλευκανθούν αλλαγές στα κίνητρα, η ικανοποίηση και οι ανταμοιβές του εθελοντή, καθώς και η πρόοδος του στο εθελοντικό έργο που συντελείται.



Τα οφέλη που έχουν καταγραφεί και αναγνωρίζονται από την εφαρμογή αυτής της ανθρωποκεντρικής προσέγγισης στην αξιολόγηση και αξιοποίηση της εθελοντικής προσφοράς περιλαμβάνουν μεταξύ άλλων τα εξής: Προσωπική εμπλοκή του εθελοντή στον καθορισμό της συνεισφοράς του, καταγραφή της προόδου του ατομικού έργου σε σχέση με τις προσωπικές επιθυμίες, στόχους και κίνητρα του εθελοντή, προαγωγή της καλής επικοινωνίας μεταξύ του εθελοντή και των υπευθύνων, καθώς αποτελεί επίσης και έναν καλό δείκτη αξιολόγησης της καταλληλότητας και του πιθανού πεδίου δράσης του.

Η μέθοδος της αυτό-αξιολόγησης ανταποκρίνεται σε μερικά ζητήματα που παραδοσιακά απασχολούν τον εθελοντή, όπως ο έλεγχος στον τομέα της προσφοράς, τα επίπεδα και το είδος του «εργασιακού άγχους» και του άγχους της «απόδοσης», παρέχει την δυνατότητα να συζητηθούν φόβοι και σκέψεις, καθώς και να συναντηθούν οι προσδοκίες μέσα από ένα αμοιβαία συμφωνημένου σχεδίου εθελοντικής δραστηριότητας.

### **Το Πρόγραμμα STEPS to Excellence**

Σε μια προσπάθεια ευαισθητοποίησης και εκπαίδευσης υποψήφιων εθελοντών στον χώρο της ψυχικής υγείας το Εθνικό Κέντρο Δικτύου Εθελοντών της Σκωτίας (VCN Volunteer Center Network 2005) ανέπτυξε ένα πρόγραμμα εθελοντισμού το οποίο ονομάστηκε STEPS to Excellence. Βασικός σκοπός του προγράμματος είναι να βοηθήσει τους υποψήφιους εθελοντές να ανακαλύψουν νέους τρόπους σκέψης, να αντιμετωπίσουν τις προκλήσεις του εθελοντικού έργου και να αυξήσουν την αυτοπεποίθησή τους σε σχέση με τις δραστηριότητες στις οποίες θα εμπλακούν.

Έπειτα από συστηματική αξιολόγηση της εφαρμογής του, το πρόγραμμα κρίθηκε ότι απέδωσε στους συμμετέχοντες εθελοντές μια πιο θετική εικόνα εαυτού, περισσότερη αυτοπεποίθηση, μεγαλύτερη άνεση στο να αντιμετωπίσουν νέες για τους ίδιους εμπειρίες με άτομα που αντιμετώπιζαν προβλήματα ψυχικής υγείας, να θέτουν νέες προκλήσεις στο προσωπικό τους εθελοντικό έργο, να ενισχύσουν τα κίνητρα τους και να είναι πιο ικανοί και αποτελεσματικοί στην ανατιθέμενες εργασίες.

Είναι μια πραγματικότητα ότι οι πάσχοντες από προβλήματα ψυχικής υγείας, αντιμετωπίζουν τις συνεχώς μεταβαλλόμενες αντιδράσεις των υπολοίπων γύρω τους και αυτό μέσα σε ένα πλαίσιο αντιμετώπισης της ίδιας τους της διαφοράς στην συμπεριφορά μέσω της έκφρασης των συμπτωμάτων της διαταραχής τους. Ο εθελοντισμός σε ένα υποστηρικτικό περιβάλλον, βοηθά τόσο στο να ξανακτίσουν οι πάσχοντες μια νέα διάσταση αυτοσεβασμού και ελέγχου, όσο και οι υπόλοιποι που τους περιβάλλουν, μια πιο ισορροπημένη άποψη για το τι είναι «ψυχική ασθένεια».

Υπογραμμίζοντας την ευαισθητοποίηση και την εκπαίδευση των εθελοντών σε ένα πλαίσιο, θέτει σαν στόχο την αυξημένη κατανόηση της ψυχικής ασθένειας και την εξάλειψη των αρνητικών αναπαραστάσεων σε σχέση με τους πάσχοντες και με το πώς αυτοί μπορούν να βοηθηθούν. Το πρόγραμμα αυτό τονίζει την σημασία της πληροφόρησης σε σχέση με την ελαχιστοποίηση των προκαταλήψεων, φόβων και ανησυχιών που μπορεί να προκύψουν μέσω της εθελοντικής απασχόλησης και συχνά μάλιστα να οδηγήσουν είτε στην μη εμπλοκή ή στην εγκατάλειψη της προσπάθειας (drop out).

Μέσω της εκπαίδευσης από εξειδικευμένους επαγγελματίες και πριν την απασχόληση τους σε συγκεκριμένους φορείς, οι υπεύθυνοι είχαν την δυνατότητα να αντλήσουν πολύτιμες πληροφορίες για την ορθή επιλογή καθώς και τοποθέτηση του εθελοντικού δυναμικού, ενώ οι ίδιοι οι εθελοντές να αυξήσουν τα επίπεδα κατανόησης του περιβάλλοντος στο οποίο θα προσέφεραν και να γίνουν μάλιστα αγωγοί σωστής πληροφόρησης κατά κάθε στίγματος σχετικού με την ψυχική ασθένεια στην ευρύτερη κοινότητα.

Επιπρόσθετα πλεονεκτήματα στο πρόγραμμα που δίνει έμφαση στην εκπαίδευση, αποτελεί η καλύτερη αντίληψη και με ορθότερα και πιο αξιοκρατικά κριτήρια ανάθεση ρόλου στον εθελοντή, ο καλύτερος έλεγχος και επαγγελματισμός στα καθήκοντα του και η καλύτερη συνεργασία με τους επαγγελματίες απασχολούμενους στους φορείς.

## **Προγράμματα Ψυχοκοινωνικής Υποστήριξης/ Αποκατάστασης και Εθελοντική Δραστηριότητα**

Τις τελευταίες δύο δεκαετίες πιο έντονα και οργανωμένα, τόσο στις ΗΠΑ όσο και στις περισσότερες Ευρωπαϊκές χώρες, ανάμεσα τους και στην Ελλάδα, συντελείται το μεγάλο έργο της αποασυλοποίησης και ψυχοκοινωνικής αποκατάστασης ατόμων με ψυχικές διαταραχές, τα οποία για καιρό αντιμετωπίζονταν σχεδόν σε ένα καθεστώς καταδίκης, χωρίς δεύτερη ευκαιρία, αν όχι για μια ελπίδα ενσωμάτωσης στην ευρύτερη κοινότητα, τουλάχιστον για την βελτίωση της ποιότητας ζωής τους.

Το κίνημα που έχει προκύψει και γίνει γνωστό ως Recovery and Rehabilitation Movement, στον χώρο της ψυχικής υγείας εστιάζει και έχει ως επιτομή την διαρκή και γνήσια προσπάθεια βελτίωσης της ποιότητας ζωής μέσω της κατανόησης της ξεχωριστής ταυτότητας του ατόμου και της διαταραχής, καθώς και των ιδιαίτερων χαρακτηριστικών της συμπεριφοράς των ατόμων που αντιμετωπίζουν προβλήματα ψυχικής υγείας.

Η κάθε προσπάθεια που συνάδει με τον σκοπό της ψυχοκοινωνικής αποκατάστασης και που πρωταρχικά αποβλέπει στην βελτίωση της ποιότητας ζωής, πρέπει να κατανοηθεί από όλους τους εμπλεκόμενους στην παροχή υπηρεσιών ψυχικής υγείας, και ασφαλώς σ' αυτούς ανήκουν και οι προσφέροντες εθελοντική εργασία..

Αποκατάσταση δεν συνεπάγεται ασφαλώς θεραπεία ή πλήρη επαναφορά «φυσιολογικών» ικανοτήτων, αλλά υποστήριξη στην ανάκτηση ελέγχου, ανάπτυξη δεξιοτήτων και ευθυνών που οδηγούν προοδευτικά στην αυτο-ανάπτυξη και αυτο-διαχείριση, δηλαδή σε νέες διόδους για έναν τρόπο ζωής ικανοποιητικό και ελπιδοφόρο, σχετικά με τους περιορισμούς που θέτει η «διαταραχή» ή «πάθηση». Αυτοί οι στόχοι και αυτές οι αρχές αποκατάστασης υπογραμμίζονται από τα σύγχρονα μοντέλα αγωγής ως απαραίτητα κατανοήσιμοι όροι από κάθε εθελοντή που λειτουργεί σε δομές και φορείς ψυχικής υγείας.

Μερικά από τα κυριότερα στοιχεία τα οποία μοιράζονται τα σύγχρονα μοντέλα αποκατάστασης και βάσει των οποίων οι εθελοντές με εφαρμοσμένη προσφορά ευαισθητοποιούνται και εκπαιδεύονται σε φορείς ψυχικής υγείας της κεντρικής και Βόρειας Ευρώπης, σύμφωνα με τον Wallace et al. (2004) είναι τα εξής:

- Αυτό-ενδυνάμωση

Αρωγή στην διαδικασία αποκατάστασης για υγιή ταυτότητα, χτίσιμο αυτό-εκτίμησης και αυτοσεβασμού, ανάκτηση ελέγχου και συνειδητοποίηση επιλογών και δικαιωμάτων του ατόμου για να έχει ουσιαστικό λόγο και ρόλο στην κοινωνία.

- Ανάλυση Ευθυνών

Η οποία αποσκοπεί στην θετική αντιμετώπιση των προβλημάτων και περιορισμών, στην ικανή στάση αντιμετώπισης αλλαγών των αδρανών πλαισίων σκέψης και συμπεριφοράς, στην δημιουργία ενός υποστηρικτικού συστήματος πληροφορίας και γνώσης.

- Ενστάλαξη Ελπίδας

Απόδοση νοήματος και στόχων που μπορούν να επιτευχθούν.

- Απόδοση ρόλου με ουσία και ευθύνη

Για την λειτουργία του ατόμου με υγιή κίνητρα κατά την κοινωνικοποίηση του, καθώς και για την ανάληψη ενεργών στάσεων και επιλογών που επηρεάζουν ουσιαστικά την πορεία και τον τρόπο ζωής του ατόμου.

Τα ανωτέρω αποτελούν επίσης αυτά που ορίζονται ως ενθαρρυντικοί και προστατευτικοί παράγοντες για την ορθή δράση των εθελοντών σε χώρους υπηρεσιών ψυχικής υγείας και από την ουσιαστική αντίληψη τους μπορεί να προκύψει εθελοντική προσφορά, που χαρακτηρίζεται ως υγιής και, αθροιστικά με οποιαδήποτε άλλη υπηρεσία, αποτελεσματική για την ψυχοκοινωνική αποκατάσταση ατόμων με ψυχικές διαταραχές.

## **Εθελοντισμός: Αρχές, Πολιτικές, Ζητήματα και Οφέλη για τους Εθελοντές και τους Διαχειριστές Εθελοντικών Πλαισίων Δράσης.**

Τα παρακάτω αποτελούν μια συνοπτική αναφορά σε αρχές, πολιτικές, οφέλη και ζητήματα τα οποία τυπικά και ουσιαστικά έχουν βρεθεί ότι απασχολούν τόσο τους εθελοντές, όσο και τους επαγγελματίες οι οποίοι απασχολούνται ως διαχειριστές εθελοντικών πλαισίων δράσης σε φορείς ψυχικής υγείας, όπως προκύπτουν από έρευνα του Βρετανικού Δημόσιου Συστήματος Υγείας που ολοκληρώθηκε το 2005 (Volunteering for Mental Health, NHS 2005).

### **Η Εμπειρία των Διαχειριστών**

#### **Οφέλη**

Ο πλούτος της προσωπικής εμπειρίας που οι εθελοντές αποκτούν όταν λειτουργούν σε οργανωμένα πλαίσια, είναι συχνά αδιαμφισβήτητης σημασίας. Οι εθελοντές συχνά λειτουργούν σαν «τρίτο μάτι», έχοντας μια στάση αντικειμενική καθώς και ανιδιοτελούς προσφοράς στα επαγγελματικά οργανωμένα δίκτυα παροχής υπηρεσιών.

#### **Το Στίγμα της Ψυχικής «Νόσου»**

Το στίγμα και η αρνητική αντίληψη του ευρύτερου κοινού για την ψυχική «ασθένεια» αποτελεί δυστυχώς πολύ συχνά ισχυρό ανασταλτικό παράγοντα για την απόφαση εθελοντικής εμπλοκής και δράσης σε οργανωμένα πλαίσια. Από την εμπειρία διαχειριστών τέτοιων πλαισίων προκύπτει ότι πρέπει να υπάρχει ένας προκαταρκτικός κύκλος ευαισθητοποίησης και ενημέρωσης που θα αποσκοπεί στην εξάλειψη τέτοιων στερεότυπων και προκαταλήψεων. Οι εθελοντές σε φορείς ψυχικής υγείας θα πρέπει να έχουν κατανόηση, την κατάλληλη πληροφόρηση και άποψη σχετικά με το στίγμα και τις διακρίσεις που χαρακτηρίζει ακόμη και στις μέρες μας τους χρήστες υπηρεσιών ψυχικής υγείας.

Τέτοια κατάρτιση εθελοντών μπορεί να προωθήσει ίσες ευκαιρίες και να ευνοήσει το θετικό ρόλο που μπορεί οι εθελοντές να έχουν όχι μόνο μέσα σε οργανωμένες δομές αλλά μέσω των επαφών τους και της επιρροής τους στην ευρύτερη κοινότητα.

## **Προετοιμασία για Εθελοντική Προσφορά**

Αρκετοί διαχειριστές εθελοντικών πλαισίων υποστηρίζουν ότι πρέπει να υπάρχει μια προ-εθελοντική ανάμειξη των ενδιαφερόμενων εθελοντών με τους φορείς ψυχικής υγείας, η οποία μάλιστα κρίνεται και σαν παράγοντας επιτυχίας της εθελοντικής δράσης καθ'εαυτής. Σε αυτή την φάση κρίνεται αναγκαία η αξιολόγηση των δεξιοτήτων, γνώσεων, ενδιαφερόντων, εκπαίδευσης, αναγκών και στόχων των εθελοντών. Οι προαναφερόμενες διαδικασίες αποσκοπούν στο να διασφαλίσουν την αντιστοιχία της εθελοντικής «προσφοράς» με την ανάγκη που προκύπτει και κρίνεται ότι μπορεί να «καλυφθεί» εθελοντικά για να υπάρξει το επιθυμητό αποτέλεσμα.

Σε μια τέτοια διαδικασία ο χρόνος και η «ευελιξία» κρίνονται ως καθοριστικής σημασίας παράγοντες όχι μόνο για να είναι επιτυχές το εθελοντικό έργο, αλλά και για να μετατραπεί η εθελοντική εμπειρία σε μια εμπειρία θετική και δημιουργική, για τον ίδιο τον εθελοντή.

Η διαδικασία αυτή έχει επηρεάσει αρκετά και την εξέλιξη εκπαιδευτικών δραστηριοτήτων όταν έχουν καταγραφεί δυσκολίες προσαρμογής των εθελοντών, οι οποίοι έχουν εκφράσει ενδιαφέρον για προσφορά σε πεδία δράσης στα οποία δεν είχαν οι ίδιοι στο παρελθόν αντίστοιχη εμπειρία. Τα προγράμματα που εξελίσσονται οφείλουν να λαμβάνουν υπόψη τον «φόβο για το «άγνωστο» που συχνά αντιμετωπίζουν πολλοί υποψήφιοι εθελοντές.

Σε αυτή τη μεταβατική διαδικασία, το πλαίσιο μέσα από μια σωστή αξιοποίηση της εθελοντικής διάθεσης, οφείλει να παρέχει το πρόσφορο έδαφος για την σταδιακή ανάπτυξη ευθύνης, ικανότητας και, σαφώς, ανάθεσης αρμοδιοτήτων. Το πλαίσιο πρέπει να παρέχει με σαφή όρια, ξεκαθαρισμένες ανάγκες και ρόλους, ένα υποστηρικτικό περιβάλλον στο οποίο θα μπορεί να ευοδωθεί η εθελοντική προσφορά και δράση σε κάθε επίπεδο, με σωστή και συνεχή προετοιμασία, εκπαίδευση, εποπτεία, αξιολόγηση αλλά και αναγνώριση, ανταμοιβή και επιβράβευση του εθελοντικού έργου.

## **Ενδυνάμωση**

Η εμπειρία των διαχειριστών εθελοντικών πλαισίων οδηγεί στο συμπέρασμα ότι η ευρύτερη ενδυνάμωση ή υποστήριξη των εθελοντών, είναι μέγιστης σημασίας παράγοντας για την επιτυχημένη πορεία της εθελοντικής εργασίας. Οι εθελοντές πρέπει να ενθαρρύνονται στο να ελέγχουν και να εφαρμόζουν τις γνώσεις και τις δεξιότητες τους στο έργο που επιτελούν. Αρκετοί φορείς μάλιστα, η προσφορά τους έχει επισημοποιηθεί, έχουν πρόσβαση σε πιστοποιημένη εκπαίδευση και ευκαιρία για προσωπική και επαγγελματική ανάπτυξη, ακόμα και μέσα στους ίδιους τους οργανισμούς που απασχολούνται.

## **Εμπιστευτικότητα**

Η ανάγκη για την διατήρηση της εμπιστευτικότητας και της τήρησης του απορρήτου των προσωπικών πληροφοριών στις οποίες οι εθελοντές συχνά αποκτούν πρόσβαση, πρέπει να συμπεριλαμβάνεται σε κάθε σχεδιασμό δραστηριοτήτων εθελοντικής δράσης στην ψυχική υγεία. Πρέπει να διαφυλάσσονται απόλυτα πληροφορίες σχετικές με προσωπικά δεδομένα των χρηστών των υπηρεσιών, την διάγνωση και οποιαδήποτε απόρρητο ζήτημα και να υπάρχει η κατάλληλη μέριμνα που να οριοθετεί και να προστατεύει τον εθελοντή αλλά και κάθε χρήστη υπηρεσιών σε έναν φορέα υγείας.

## **Προέλευση Εθελοντών**

Υποστηρίζεται ότι συνήθως είναι ευεργετικό για ένα πρόγραμμα να συνθέτεται από εθελοντές που προέρχονται από διαφορετικούς χώρους, διασφαλίζοντας την ποικιλία της υποστήριξης και της γνώσης που διοχετεύεται στο έργο από το ανθρώπινο δυναμικό. Η ομοιογένεια πρέπει να ποικίλει και διαμορφώνεται από τα γνήσια κίνητρα για εθελοντική εμπλοκή των ατόμων.

### **Ευκαιρία για «Δοκιμή»**

Οι οργανισμοί που ενθαρρύνουν ή παρέχουν τις κατάλληλες ευκαιρίες για να δοκιμάσουν οι υποψήφιοι εθελοντές μια τέτοια εμπειρία μέσω συγκεκριμένων δραστηριοτήτων, έχουν βρεθεί ότι έχουν περισσότερες πιθανότητες εξεύρεσης και αξιοποίησης κατάλληλου εθελοντικού δυναμικού και λιγότερες πιθανότητες αποτυχημένης τοποθέτησης και ανάθεσης αρμοδιοτήτων.

### **Ο Εθελοντισμός σαν «Θεραπευτική» Δραστηριότητα.**

Υποστηρίζεται ότι η εθελοντική εργασία μπορεί να προωθηθεί μέσω της σωστής οργάνωσης και επιβράβευσης σε μια ιδιαίτερα «θεραπευτική» δραστηριότητα και για τον ίδιο τον εμπλεκόμενο εθελοντή. Όταν δοθούν τα κατάλληλα ερεθίσματα από το πρόγραμμα για να μεταβούν οι εθελοντές και πέρα από τις «Περιοχές» που νοιώθουν ασφάλεια, προάγοντας και ενθαρρύνοντας νέες εμπειρίες.

### **Στρες**

Ένα ορθά σχεδιασμένο πρόγραμμα εθελοντισμού οφείλει να αναγνωρίζει την πιθανότητα ύπαρξης υψηλών επιπέδων στρες από την πλευρά των εθελοντών στο να ανταποκριθούν στα «καθήκοντα» τους, με την ίδια ίσως βαρύτητα που θα έφερε στην συνείδηση του και ένας τακτικά αμειβόμενος σε έναν οργανισμό. Σαν συνέπεια προκύπτει ότι πρέπει να υπάρχει η δέουσα ελαστικότητα στις απαιτήσεις για ανταπόκριση, προσαρμογή και απόδοση του εθελοντή σε ένα έργο.



## **Η Εμπειρία των Εθελοντών**

Σε συνέχεια, σχολιάζονται ζητήματα που έχουν αναδυθεί από την εμπειρία των ίδιων των εθελοντών που έχουν λειτουργήσει σε οργανωμένα πλαίσια εθελοντικής δραστηριότητας.

### **Κίνητρα**

Τα κίνητρα για εθελοντική προσφορά αποτελούν συνήθως κοινό κριτήριο τόσο εμπλοκής από την πλευρά των εθελοντών, όσο και αξιολόγησης από την πλευρά του φορέα υλοποίησης εθελοντικών προγραμμάτων. Μερικά από τα σημαντικότερα καταγεγραμμένα κίνητρα για εθελοντική προσφορά στον χώρο της ψυχικής υγείας είναι τα παρακάτω:

- Επιθυμία για βοήθεια/ προσφορά
- Αυξημένη κοινωνικοποίηση/ εμπλοκή στα κοινά
- Προσωπική εμπειρία αντιμετώπισης προβλημάτων ψυχικής υγείας
- Εμπειρία προβλημάτων ψυχικής υγείας σε συγγενικά ή οικεία πρόσωπα
- Ενδιαφέρον απόκτησης εμπειριών ή προσωπικής ευαισθητοποίησης/ εκπαίδευσης σε συγκεκριμένα πεδία.

### **Οφέλη**

Είναι και πρέπει να είναι ελάχιστες οι περιπτώσεις όπου η εθελοντική δραστηριότητα δεν έχει εμπλουτίσει με κάποιο τρόπο τον εμπλεκόμενο. Μερικοί από τους τομείς και τις θετικές συνέπειες της εθελοντικής δράσης είναι οι εξής:

- Εκπαίδευση/ Ευαισθητοποίηση/ Ενημέρωση/ Πληροφόρηση
- Περαιτέρω εθελοντική εμπλοκή
- Πιο ενεργός ανάμιξη σε οργανωτικό ή διοικητικό επίπεδο σε εθελοντικά πλαίσια δράσης
- Εκπροσώπηση φορέων σε ευρύτερο επίπεδο/ στην κοινότητα
- Ευκαιρία επαγγελματικής απασχόλησης

- Απόκτηση άμεσων εμπειριών με θετικό αντίκρισμα στην απόκτηση αυτοπεποίθησης, ικανοτήτων, δεξιοτήτων και γνώσεων
- Συμμετοχή στην ανάπτυξη του εθελοντικού ιδεώδους.

Ενώ μπορεί να φαίνεται περιττό το να υπογραμμιστούν τα οφέλη του εθελοντισμού για τους ενδιαφερόμενους, είναι σίγουρο ότι ένα πρόγραμμα το οποίο δεν τα έχει ταξινομήσει και προβάλλει σωστά και αρκετά δεν έχει καλές πιθανότητες στο να συγκεντρώσει το ενδιαφέρον του κοινού και να προσελκύσει ανθρώπινο δυναμικό. Στο πλαίσιο εξεύρεσης δυναμικού το μήνυμα των ωφελειών από τέτοιες ενέργειες οφείλει να προβάλλεται ορθά και συστηματικά.

### **Υποστήριξη**

Η ύπαρξη ενός κατάλληλου πλαισίου που λειτουργεί υποστηρικτικά για τον εθελοντή και προωθεί την ανάληψη ευθυνών, την απόκτηση γνώσεων και αναγνώριση του κόπου και της προσφοράς οδηγεί σε ένα επιθυμητό αποτέλεσμα. Η απουσία της υποστήριξης του εθελοντικού έργου συνεπάγεται αποτυχία. Η εθελοντική εμπειρία πρέπει να επικοινωνείται ανοικτά, τα κίνητρα των εθελοντών να αναγνωρίζονται και να ενισχύονται, οι συνθήκες εθελοντικής δράσης να είναι θετικές και να εποπτεύονται με διακριτικότητα και επαγγελματισμό από κατάλληλο και καταρτισμένο προσωπικό.

### **Έλεγχος**

Στους εθελοντές που λειτουργούν σε οργανωμένα πλαίσια πρέπει να υπάρχει άμεσος έλεγχος του τρόπου προσφοράς και συμμετοχής τους. Οι ενέργειές τους πρέπει να εποπτεύονται και να καθοδηγούνται με συνέπεια σύμφωνα με ξεκάθαρες αρχές και πρωτόκολλα λειτουργίας του οργανισμού. Το πρόγραμμα διαχείρισης του εθελοντισμού οφείλει να επιτρέπει και να ενθαρρύνει μέσα σε συγκεκριμένα πλαίσια, επιλογές, ευκαιρίες και αρμοδιότητες.

## **Κίνδυνοι σχετικοί με την Εθελοντική Εμπλοκή**

Η διάθεση για εθελοντική δράση χαρακτηρίζεται, ή πρέπει να χαρακτηρίζεται από κίνητρα ανιδιοτελούς «προσφοράς», για συμμετοχή σε έργο με ξεκάθαρη ωφέλεια. Η συσσωρευμένη εμπειρία από δομές που λειτουργούν εθελοντικά έχει δείξει ότι τελικά η εθελοντική ανάμειξη δεν είναι τόσο απλή υπόθεση όσο ο καθένας μπορεί να φαντάζεται.

Αυτό γίνεται πιο προφανές όταν το έργο ωφελείας αφορά ανθρώπους, που συχνά ανήκουν σε ειδικές ομάδες πληθυσμού, όπως αυτών που αντιμετωπίζουν προβλήματα ψυχικής υγείας. Είναι γεγονός ότι η αντιμετώπιση ατόμων με ιδιαιτερότητες στην συμπεριφορά και, συνεπώς, στην αντιμετώπιση απαιτεί ειδικούς χειρισμούς.

Έχει δυστυχώς κυριαρχήσει ο «μύθος» ότι άτομα με ψυχικές διαταραχές δεν μπορούν ή δεν πρέπει να έρχονται σε επαφή με μη ειδικούς του χώρου της ψυχικής υγείας.

Λόγω των στιγματιστικών στερεοτύπων που ριζώνουν βαθιά στην κοινωνική αντίληψη, οι άνθρωποι που αντιμετωπίζουν ψυχικές διαταραχές έχουν συχνά ασυλοποιηθεί και εγκαταλειφθεί, ενώ είναι ακριβώς αυτοί οι οποίοι χρειάζονται περισσότερες ευκαιρίες κοινωνικής συμμετοχής, που θα συνέβαλλαν στην βελτίωση της ποιότητας ζωής τους και που θα έδιναν μια ευκαιρία επανένταξης σε ένα κοινωνικό σύνολο με κατανόηση και υποστήριξη προς αυτούς.

Οι εθελοντικές ενέργειες, - δυστυχώς, οι λίγες οργανωμένες στην χώρα μας - μπορούν να κάνουν την ειδοποιό διαφορά στο δύσκολο έργο της υποστήριξης των ειδικών αυτών πληθυσμών. Οι ενέργειες που έως σήμερα έχουν καταγραφεί ωστόσο, παρόλο που η ανάγκη για δράση είναι μεγάλη, έχουν καταλήξει συχνά σε πικρά συμπεράσματα.

Δεν είναι λίγες οι περιπτώσεις όπου για αιτίες οφειλόμενες και στις δύο πλευρές, τόσο των φορέων όσο και των εθελοντών, έχουν καταγραφεί δυσάρεστα αποτελέσματα. Ανεξάρτητα από το είδος της εθελοντικής δραστηριότητας, οδυνηρά συμβάντα εκμετάλλευσης και κακού χειρισμού μπορούν να προκύψουν.

Η απουσία ενός οργανωμένου πλαισίου λειτουργίας και δράσης μπορεί έχει αρνητικές συνέπειες. Τέτοιες περιπτώσεις μπορούν χαρακτηριστικά να καταγραφούν όταν δεν γίνει αξιολόγηση και σωστή κατανομή καθηκόντων στο εθελοντικό δυναμικό, όταν δεν υπάρχει μέριμνα για ευαισθητοποίηση και εκπαίδευση των εθελοντών σχετική με το περιβάλλον στο οποίο προσδοκείται να λειτουργήσουν, όταν δεν υπάρχει παρακολούθηση, υποστήριξη και εποπτεία του εθελοντικού έργου, όταν δεν υπάρχει ξεκαθαρισμένο πλαίσιο λειτουργίας, το οποίο διέπεται από πολιτικές και αρχές ορθής και δεοντολογικής πρακτικής.

Παρακάτω παρατίθενται συνοπτικά, παραδείγματα ορθού σχεδιασμού πλαισίων εθελοντικής δράσης, πολιτικών, θεωρητικών αρχών, μεθόδων και πρωτοκόλλων που πρέπει να ακολουθούνται από φορείς και δομές ψυχικής υγείας που επιθυμούν να υπηρετήσουν τους σκοπούς τους και μέσω εθελοντικών δραστηριοτήτων.

## **Αρχές, Μεθοδολογία και Πρακτικές Οργάνωσης Πλαισίου Εθελοντικής Δράσης**

### **Επιλογή Εθελοντών**

Η ανάγκη στρατολόγησης εθελοντών από δομές ή φορείς υγείας είναι διαρκώς αυξανόμενη. Πόσο σημαντική είναι όμως η συνεισφορά των εθελοντών στην επίτευξη των στόχων των οργανισμών υγείας;

Έχει διαπιστωθεί ότι το πρώτο βήμα για τους οργανισμούς υγείας προκειμένου να επιλεγούν οι «κατάλληλοι» εθελοντές είναι να διασαφηνίσουν την ανάγκη για την στρατολόγηση εθελοντών βάσει των οργανωτικών και λειτουργικών τους αναγκών.

Η δημιουργία οργανωτικού σχεδίου δράσης, μέσα στο οποίο οριοθετούνται ξεκάθαρα θέσεις και αρμοδιότητες των εθελοντών, βοηθάει στην αναγνώριση συγκεκριμένων ρόλων. Η θέσπιση συγκεκριμένων ρόλων και αρμοδιοτήτων βοηθά τον οργανισμό υγείας να επικεντρωθεί στην στρατολόγηση των εθελοντών που συμβαδίζουν με τα οριοθετημένα πρότυπα.

Η στρατολόγηση των «κατάλληλων» εθελοντών στις «κατάλληλες» θέσεις/ρόλους εργασίας, διασφαλίζει την αποδοτική απασχόληση τους στον οργανισμό. Επιπλέον, ο σωστός σχεδιασμός των προγραμμάτων εθελοντισμού, καθώς και η δημιουργία του κατάλληλου κλίματος εργασίας διασφαλίζουν την αποδοτικότητα και την συμμετοχή των εθελοντών στις προσδοκίες και στα οργανωτικά σχέδια του οργανισμού υγείας.

### **Προσαρμογή - Δημιουργία κατάλληλου περιβάλλοντος για την Εθελοντική Δραστηριότητα.**

Προκειμένου να διασφαλιστεί η αποδοχή και η συμμετοχή του εθελοντή στην επίτευξη των στόχων του οργανισμού υγείας, θα πρέπει να δημιουργηθεί το κατάλληλο περιβάλλον που να ενθαρρύνει τον εθελοντή να αποδώσει. Συγκεκριμένα η επιβράβευση, η υποστήριξη των πράξεων των εθελοντών μπορούν να οδηγήσουν στην αύξηση της αποδοτικότητας τους.

*Η διαδικασία δημιουργίας του κατάλληλου περιβάλλοντος για τον εθελοντισμό.*

Η διαδικασία αυτή μπορεί να συνοψιστεί στα παρακάτω βήματα:

- Εμπλοκή όλων των υπαλλήλων στον προγραμματισμό, σχεδιασμό και την συνεχή αξιολόγηση του προγράμματος εθελοντισμού. Με την συμβολή όλων των εργαζόμενων του οργανισμού, επιτυγχάνεται η άμεση συμμετοχή και υποστήριξη των προγραμμάτων εθελοντισμού.
- Κατά το σχεδιασμό του προγράμματος εθελοντισμού θα πρέπει ο οργανισμός να λάβει υπόψη, ότι οι εθελοντές μέσα από τον ρόλο που τους προσδίδεται βοηθούν στην ανάπτυξη καθώς και στην επίτευξη των στόχων τους. Εντάσσοντας τις αρμοδιότητες του εθελοντή μέσα στο γενικό πλαίσιο λειτουργίας του οργανισμού επιτυγχάνεται η αποδοχή και υποστήριξη του εθελοντή από τους αμειβόμενα απασχολούμενους σε αυτόν.

*Εκπαίδευση και ενημέρωση των αμειβόμενων απασχολούμενων του οργανισμού για τον ρόλο και τις αρμοδιότητες τους μέσα στα πλαίσια του προγράμματος εθελοντισμού.*

Όλοι οι αμειβόμενοι απασχολούμενοι λαμβάνουν μέρος στο πρόγραμμα εθελοντισμού, είτε άμεσα είτε έμμεσα. Θα πρέπει να γίνει γνωστός ο τρόπος συμμετοχής στο πρόγραμμα του εθελοντισμού σε όλα τα στελέχη του οργανισμού από τον υπεύθυνο επίβλεψης και διαχείρισης, τον αμειβόμενο που απασχολείται σε έργο εθελοντισμού μέχρι και τον αμειβόμενο που δεν έχει άμεση επαφή με το εθελοντικό έργο.

*Δημιουργία θετικού κλίματος διαπροσωπικών σχέσεων ανάμεσα στους αμειβόμενους απασχολούμενους και στους εθελοντές.*

Έρευνες υποδεικνύουν ότι η δημιουργία διαπροσωπικών σχέσεων μεταξύ των αμειβομένων απασχολούμενων και των εθελοντών αποτελεί βασικό παράγοντα επίτευξης παραγωγικότητας και αποδοτικότητας. Η διοργάνωση κοινωνικών και ψυχαγωγικών εκδηλώσεων προκειμένου να επιτευχθεί η επικοινωνία και η ανάπτυξη διαπροσωπικών σχέσεων των απασχολούμενων εκτός οργανισμού, βοηθάει στην ομαλή λειτουργία και υποστήριξη των προγραμμάτων εθελοντισμού.

Εμπλοκή των εθελοντών στον οργανωτικό σχεδιασμό και στη λήψη αποφάσεων.

Η εμπλοκή των εθελοντών όπως και των λοιπών απασχολούμενων λειτουργεί ως κίνητρο για την εφαρμογή των προγραμματισμένων σχεδίων του οργανισμού.

*Σχεδιασμός του προγράμματος εθελοντισμού.*

Ο σωστός σχεδιασμός του προγράμματος εθελοντισμού βοηθάει τον οργανισμό υγείας να εντοπίσει τις ανάγκες επανασχεδιασμού της οργανωτικής του δομής καθώς και δέσμευσης νέων ανθρώπινων και τεχνολογικών πόρων. Ο έγκαιρος και ορθός σχεδιασμός βοηθάει στην πιο ομαλή και αποδοτική λειτουργία του προγράμματος

Όπως ισχύει για οποιαδήποτε υλοποίηση προγράμματος, ο σωστός σχεδιασμός οδηγεί στην ορθή και ομαλή λειτουργία του. Η ορθή και αποδοτική στρατολόγηση καθώς και διαχείριση των εθελοντών προϋποθέτει σωστό και έγκαιρο σχεδιασμό του προγράμματος εθελοντισμού.

**Σχεδιασμός διαδικασίας επιλογής και στρατολόγησης των εθελοντών.**

- Ο οργανισμός θα πρέπει να είναι κατασταλαγμένος στον τρόπο στρατολόγησης των εθελοντών. Πρώτα θα πρέπει να προσδιοριστούν οι οργανωτικές ανάγκες και έπειτα να σχεδιαστεί ο βέλτιστος τρόπος στρατολόγησης εθελοντών προκειμένου να ικανοποιηθούν οι παραπάνω ανάγκες.
- Η επιλογή των «κατάλληλων» εθελοντών θα πρέπει να υποστηρίζεται από την κατάλληλη διαδικασία επιλογής και στρατολόγησης, η οποία καθορίζεται από τις παρακάτω παραμέτρους:
  - Ποιος θα συμμετάσχει στην διαδικασία επιλογής
  - Πως θα αξιολογηθούν οι υπό στρατολόγηση εθελοντές.
  - Η διαδικασία αποδοχής ή μη αποδοχής των αιτήσεων από εθελοντές.
- Προώθηση της εκστρατείας πρόσληψης εθελοντών με όλα τα απαιτούμενα ενημερωτικά έντυπα.
- Κάθε οργανισμός θα πρέπει να είναι έτοιμος να δεχθεί και να απαντήσει στα ερωτήματα των εθελοντών.

### **Σχεδιασμός της εκπαίδευσης των εθελοντών**

- Αξιολόγηση και προσδιορισμός όλων των σημαντικών θεμάτων και διαδικασιών πάνω στις οποίες θα πρέπει να εκπαιδευτούν οι εθελοντές. Είναι απαραίτητη η συνεχής παρακολούθηση, ενημέρωση και εκπαίδευση των εθελοντών πάνω σε θέματα που αφορούν τις επιμέρους δραστηριότητες που τους ανατίθενται καθώς και γενικότερα θέματα του φορέα.
- Δημιουργία και θέσπιση διαδικασίας που να εξασφαλίζει την συνεχή και αναλυτική διαδικασία εκπαίδευσης των εθελοντών. Οι παρακάτω παράμετροι θα πρέπει να ληφθούν υπόψη :
  - Ποιος θα είναι υπεύθυνος για την παράδοση των εκπαιδευτικών και ενημερωτικών σεμιναρίων.
  - Ποιο θα είναι το περιεχόμενο των εκπαιδευτικών και ενημερωτικών σεμιναρίων.
  - Πως θα παρουσιάζονται τα εκπαιδευτικά και ενημερωτικά θέματα.
- Δημιουργία βάσεων και εργαλείων γνώσης και εκπαίδευσης τα οποία υποστηρίζουν τα εκπαιδευτικά και ενημερωτικά σεμινάρια.

### **Σχεδιασμός διαδικασίας συνεχούς διαχείρισης των εθελοντών.**

- Δημιουργία και καθιέρωση της διαδικασίας διαχείρισης των εθελοντών.
  - Σχεδιασμός και καταγραφή διαδικασίας διαχείρισης εθελοντών , στην οποία να αναγράφονται αναλυτικά όλα τα απαιτούμενα βήματα και ενέργειες.
  - Κατανομή αρμοδιοτήτων στους υπεύθυνους υπαλλήλους, για την εφαρμογή της διαδικασίας διαχείρισης εθελοντών.
  - Προσδιορισμός αρμόδιου ατόμου για την παρακολούθηση της παραπάνω διαδικασίας και της ικανοποίησης του εθελοντή.
  - Δημιουργία διαδικασιών για την παροχή υπηρεσιών υποστήριξης προς τον εθελοντή.
- Δημιουργία επίσημων διαδικασιών και εργαλείων διαχείρισης προκειμένου να εξασφαλιστεί η διαρκής, συνεχόμενη παροχή υπηρεσιών διαχείρισης και υποστήριξης προς τους εθελοντές.



## Σχεδιασμός – Αναλυτικά

### **Ο σχεδιασμός του εθελοντικού προγράμματος.**

Προκειμένου να λειτουργήσει ομαλά το πρόγραμμα των εθελοντών, οι φορείς υγείας θα πρέπει να λάβουν υπόψη όλους τους παράγοντες που επηρεάζουν την διαχείριση του προγράμματος και να προβλέψουν θέματα που ενδέχεται να προκύψουν κατά την υλοποίηση των προγραμμάτων. Συγκεκριμένα, θα πρέπει να προβούν στις παρακάτω ενέργειες:

*Προσδιορισμός ρόλων και αρμοδιοτήτων των εθελοντών, μέσα στο οργανωτικό και λειτουργικό πλαίσιο του οργανισμού.*

Προσδιορισμός της ανάγκης στρατολόγησης εθελοντών με την έμπρακτη συμμετοχή των αμειβόμενων απασχολούμενων. Σχεδιασμός και επίσημη αναλυτική καταγραφή ρόλων και διαδικασιών ανά θέση εργασίας του εθελοντή.

*Δημιουργία διαδικασίας παρακολούθησης και εκμετάλλευσης ανθρώπινων πόρων εθελοντισμού.*

Οι φορείς υγείας σε συνεργασία με τους εθελοντές θα πρέπει να θεσπίσουν διαδικασία διαχείρισης πόρων προκειμένου να αναγνωρίζονται οι δυνατότητες κάθε εθελοντή βάσει των οποίων θα του προσδίδονται ευθύνες. Η διαχείριση των πόρων ανθρώπινου δυναμικού μέσω της αξιολόγησης των δυνατοτήτων αποτελεί κινητήρια δύναμη για την αποδοτική και δημιουργική ενασχόληση του εθελοντή.

*Προσδιορισμός των υποχρεώσεων και δικαιωμάτων του οργανισμού υγείας και των εθελοντών.*

Στατιστικά δεδομένα έχουν δείξει ότι ο μη ξεκάθαρος προσδιορισμός και κοινοποίηση των υποχρεώσεων και δικαιωμάτων αποτελούν την βασικότερη πηγή αποτυχίας των προγραμμάτων εθελοντισμού. Η έλλειψη κοινοποίησης των υποχρεώσεων, καθώς και η ελλιπής εκπαίδευση των εθελοντών πολλές φορές οδηγούν σε διαφωνίες με την διοίκηση του φορέα υγείας που, εν συνεχεία, οδηγεί σε αναποτελεσματική διαχείριση του προγράμματος.

Προκειμένου να αποφευχθούν προβλήματα λόγω ελλιπούς κοινοποίησης και εκπαίδευσης, η διοίκηση του φορέα υγείας θα πρέπει να καταγράψει επισήμως σε έγγραφο του όλες τις υποχρεώσεις και τα δικαιώματα των εμπλεκόμενων μερών, που απορρέουν από την λειτουργία του προγράμματος εθελοντισμού, πριν την έναρξη συνεργασίας με του εθελοντές. Επιπλέον με την έναρξη της συνεργασίας θα πρέπει να θεσπιστούν διαδικασίες εκπαίδευσης που να αποσκοπούν στην συνεχή ενημέρωση και εκπαίδευση των εθελοντών.

*Κατανομή αρμοδιοτήτων για την διαχείριση των εθελοντών.*

Ο καθορισμός υπευθύνου διαχείρισης των εθελοντικών προγραμμάτων είναι σημαντικός για την ομαλή και ορθή λειτουργία των προγραμμάτων. Ο υπεύθυνος διαχείρισης εθελοντών αποτελεί τον μεσάζοντα και το συνδετικό κρίκο μεταξύ των εθελοντών και του αμειβόμενου προσωπικού. Η διαχείριση των ανθρώπινων πόρων του εθελοντικού δυναμικού καθώς και η καθοδήγηση και συνεχής ενημέρωση τους πρέπει να είναι οι βασικότερες αρμοδιότητες του.

*Δημιουργία προκαθορισμένου πλάνου ενεργειών πριν την έναρξη συνεργασίας.*

Στατιστικές μελέτες έχουν δείξει ότι η δημιουργία πλάνου ενεργειών που οφείλει ο φορέας καθώς και ο εθελοντής να πραγματοποιήσει, είναι απαραίτητη, προκειμένου να παραχθεί το επιθυμητό αποτέλεσμα βάσει του οργανωτικού σχεδίου του φορέα υγείας. Επιπλέον, η ύπαρξη προκαθορισμένου πλάνου ενεργειών βοηθάει στην βελτιστοποίηση της διαδικασίας επιλογής εθελοντών βάσει των θέσεων εργασίας.

## Αξιολόγησης και επιλογή εθελοντών – Υλικό και μέθοδοι.

Προκειμένου να επιτευχθεί η αποδοτικότερη διαχείριση ανθρώπινων πόρων, θα πρέπει να προσδιοριστούν οι θέσεις εργασίας που πρέπει να καλυφθούν προκειμένου να επιτευχθούν οι οργανωτικοί στόχοι. Επιπλέον, η επιλογή των εθελοντών για την πλήρωση των θέσεων εργασίας θα πρέπει να γίνεται με γνώμονα τα ανάλογα προσόντα και δεξιότητες που προαπαιτούνται για τις αναγκαίες θέσεις εργασίας. Τα βήματα που θα πρέπει να ακολουθήσει η διοίκηση του φορέα υγείας είναι τα παρακάτω:

Δημιουργία εργαλείων διαχείρισης της διαδικασίας επιλογής εθελοντών όπως:

- Διοργάνωση δραστηριοτήτων προσέλευσης εθελοντών.
- Δημιουργία προωθητικών εντύπων.
- Ενημέρωση για τα τρέχοντα και προγραμματισμένα εθελοντικά προγράμματα μέσω της ιστοσελίδας του οργανισμού υγείας ή μέσω δημοσιεύσεων σε σχετικά έντυπα.

*Άμεση ανταπόκριση του οργανισμού σε αιτήματα απασχόλησης σε εθελοντικά προγράμματα από εθελοντές.*

Με την δημιουργία των παρακάτω τυποποιημένων εντύπων μπορεί ο οργανισμός να ανταποκρίνεται άμεσα σε αιτήματα από εθελοντές:

- *Πληροφορίες που αφορούν τον Οργανισμό* – Έντυπο στο οποίο αναφέρονται οι στόχοι, ο σκοπός, τα προγράμματα εθελοντισμού και τα τρέχοντα έργα του Οργανισμού.
- *Πληροφορίες που αφορούν τους εθελοντές* – Έντυπο στο οποίο αναγράφονται γενικά, οι απαιτήσεις που έχει ο οργανισμός από τους εθελοντές καθώς και τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις των εμπλεκόμενων μερών. Επιπλέον αναφορές θα πρέπει να γίνονται σε εκπαιδευτικά προγράμματα στα οποία μπορεί να συμμετάσχει ο εθελοντής.
- *Φόρμα «αίτησης για θέση εργασίας εθελοντισμού»* – Έντυπο το οποίο ο εθελοντής θα πρέπει να συμπληρώνει, να υπογράφει και τελικώς να υποβάλει στην αρμόδια

διεύθυνση του οργανισμού υγείας προκειμένου να ξεκινήσει η διαδικασία αξιολόγησης.

Επιπλέον για συγκεκριμένες θέσεις εθελοντικής εργασίας, ο εθελοντής θα πρέπει να επικοινωνεί με την αρμόδια υπηρεσία προκειμένου να του αποστέλλονται τα παρακάτω έντυπα:

- Περιγραφή του γενικότερου εθελοντισμού
- Περιγραφή ρόλου και αρμοδιοτήτων ανά θέση εργασίας.
- Δικαιώματα και υποχρεώσεις ανά θέση εργασίας
- Αίτηση για θέση εργασίας εθελοντισμού.

#### *Αυτο-αξιολόγηση (Self-Screening)*

Η παροχή πληροφοριών σχετικά με τον οργανισμό υγείας καθώς και οι πληροφορίες για μελλοντικά ή τρέχοντα προγράμματα εθελοντισμού σε ενδιαφερόμενους εθελοντές αποτελεί το πρώτο βήμα για την αυτό-αξιολόγηση. Όταν ο εθελοντής διαβάζει τις πληροφορίες, υποβάλλει τον εαυτό του σε μία κατάσταση αυτοκριτικής και αυτο-αξιολόγησης σε σχέση με το τι ζητάει ο φορέας υγείας, ή τι προσόντα απαιτούνται για την προσφερόμενη θέση εργασίας.

*Φόρμα αξιολόγησης.* Η διαδικασία συμπλήρωσης και υποβολής της φόρμας «αίτηση για θέση εργασίας εθελοντισμού» αποτελεί μέσο αξιολόγησης του εθελοντή από τον αρμόδιο οργανισμό υγείας καθώς και από τον εαυτό του. Επομένως, κατά την σύνταξη του πρότυπου της φόρμας «αίτηση για θέση εργασίας εθελοντισμού» ο οργανισμός θα πρέπει να περιλάβει όλες τις απαραίτητες πληροφορίες οι οποίες προσδιορίζουν κατά πόσο ο αιτών είναι ικανός να απασχοληθεί εθελοντικά στον φορέα, ή και σε μία συγκεκριμένη θέση σε αυτόν.

Θα πρέπει να οριστεί υπεύθυνος αξιολόγησης των αιτήσεων των πιθανών εθελοντών. Βάσει εμπειρίας, ο υπεύθυνος διαχείρισης των εθελοντών συνήθως ευθύνεται για την αξιολόγηση και την επιλογή τους. Οι αιτήσεις των εθελοντών πρέπει να αξιολογούνται βάσει:

- Τη θέση τους μέσα στον οργανισμό/φορέα υγείας, το περιβάλλον εργασίας, και την γενικότερη κουλτούρα του οργανισμού.
- Η ικανότητα τους σε σχέση με τις ανάγκες και τις υποχρεώσεις της επικείμενης θέσης εργασίας.

Η διαδικασία της αξιολόγησης και της επιλογής εμπεριέχει την διαδικασία απόρριψης των ενδιαφερόμενων εθελοντών καθώς και την διαδικασία επιλογής και ενημέρωσης των εθελοντών που ενδιαφέρουν τον οργανισμό.

*Περαιτέρω αξιολόγηση.* Αφού έχουν επιλεγεί οι κατάλληλοι εθελοντές βάσει των στοιχείων που έχουν συμπληρωθεί στην φόρμα «αίτηση για θέση εργασίας εθελοντισμού», ο οργανισμός θα πρέπει να προβεί στην περαιτέρω αξιολόγηση μέσω προσωπικής επαφής. Επειδή όμως πολλές φορές η προσωπική επικοινωνία με τον εθελοντή δεν είναι εφικτή μέσω συνέντευξης άλλα μέσα από το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (e-mail), μπορούν να χρησιμοποιηθούν προκειμένου να αξιολογηθεί εν γένει ο ενδιαφερόμενος

*Αναγνώριση της συμμετοχής των εθελοντών στην επίτευξη των οργανωτικών στόχων και στρατολόγηση νέων εθελοντών.*

Μέσα από την αναγνώριση της συμμετοχής των εθελοντών καθώς και την προβολή των επιτευγμάτων τους, ο φορέας επιτυγχάνει την προσέγγιση νέων ενδιαφερομένων εθελοντών. Ανάλογα με το προφίλ των εθελοντών που ενδιαφέρεται να προσεγγίσει ο φορέας, θα πρέπει να προβάλλει ανάλογα επιτεύγματα.

*Δημόσια αναγνώριση της προσφοράς εργασίας των εθελοντών από τον φορέα υγείας:*

- Δημοσίευσης στην ιστοσελίδα.
- Ετήσια Έκθεση.
- Ενημερωτικά έντυπα.
- Άρθρα σε ενημερωτικά έντυπα.

Ο οργανισμός θα πρέπει να είναι σε ετοιμότητα προκειμένου να αναγνωρίσει και να προωθήσει την εργασία των εθελοντών.

1. *Κατά την αποχώρηση του εθελοντή*, ο εθελοντής θα καλείται να αξιολογήσει την εμπειρία του σύμφωνα με το εθελοντικό πρόγραμμα του φορέα υγείας.
2. *Όταν ολοκληρώνεται με επιτυχία κάποιο έργο εθελοντισμού*, ο εθελοντής θα καλείται να καταγράψει την δική του συμμετοχή στο έργο καθώς και την συνολική του αξιολόγηση.
3. *Κατά την διάρκεια ενός έργου*, ο εθελοντής θα καλείται να αξιολογήσει την τρέχουσα κατάσταση του έργου και να προτείνει τυχόν βελτιώσεις στον τρόπο διεξαγωγής.
4. *Κατά τον σχεδιασμό και ανάπτυξη προωθητικών υλικών*:
  - α Οι εθελοντές μπορεί να κληθούν να συμμετέχουν άμεσα στον σχεδιασμό και ανάπτυξη προωθητικών υλικών, π.χ. συγγραφή άρθρων, υποστήριξη ιστοσελίδας.
  - β Οι αμειβόμενοι απασχολούμενοι μπορεί να κληθούν να καταγράψουν την εμπειρία τους με τους εθελοντές.
  - γ Οι αποδέκτες της εθελοντικής εργασίας, π.χ. ηλικιωμένοι, παιδιά, μπορεί να κληθούν να καταγράψουν την εμπειρία τους καθώς και το αποτέλεσμα της δουλειάς των εθελοντών.
  - δ Επιπλέον, η δημιουργία ενημερωτικών - προωθητικών φυλλαδίων μπορεί να περιλαμβάνει άρθρα καθώς και φωτογραφίες των εθελοντών.

## **Εκπαίδευση και Επαγγελματική Κατάρτιση των Εθελοντών**

**Τα δύο στάδια της επαγγελματικής κατάρτισης των εθελοντών.**

- 1) Ενημέρωση και κατάρτιση των εθελοντών πριν την έναρξη της απασχόλησης τους.
- 2) Επαγγελματικός προσανατολισμός κατά τις πρώτες μέρες εργασίας των εθελοντών, προκειμένου να εξοικειωθούν με το επαγγελματικό περιβάλλον.

**Η σημασία της Εκπαίδευσης και Επαγγελματικής Κατάρτισης των Εθελοντών.**

Η παροχή σωστής εκπαίδευσης και επαγγελματικής κατάρτισης των εθελοντών κατά την έναρξη της εθελοντικής τους εργασίας θέτει τις βάσεις για την ορθή περαίωση των αρμοδιοτήτων τους.

Η διασαφήνιση και επικοινωνία των αρμοδιοτήτων, υποχρεώσεων και δικαιωμάτων των εθελοντών κατά την έναρξη της εθελοντικής τους εργασίας αποτελεί βασικό παράγοντα για την ομαλή λειτουργία του προγράμματος εθελοντισμού.

**Διαχείριση των ερωτημάτων των εθελοντών**

*Τι μέσα χρησιμοποιεί ο οργανισμός για την εκπαίδευση και επαγγελματική κατάρτιση των εθελοντών;*

Η πλαισίωση του οργανισμού από εθελοντές που αναζητούν να εργαστούν εθελοντικά για πολύ μικρή διάρκεια απαιτεί από τον οργανισμό την θέσπιση μηχανισμών άμεσης ανταπόκρισης στα ερωτήματα των εθελοντών προκειμένου να βοηθήσει στην εξοικείωση τους με τον περιβάλλον εργασίας.

Έρευνες έχουν δείξει ότι πιθανά ερωτήματα από εθελοντές περιλαμβάνουν:

*Ερωτήματα σχετικά με την οργανωτική δομή και λειτουργία του οργανισμού υγείας*

- Περιβάλλον εργασίας
- Εργασιακές σχέσεις
- Κουλτούρα του οργανισμού

*Ερωτήματα σχετικά με τη φύση της εργασίας και της εθελοντικής απασχόλησης.*

- Στόχος και αρμοδιότητες της εθελοντικής εργασίας
- Η θέση του εθελοντή στον φορέα υγείας
- Ομάδες εργασίας
- Οι απαιτήσεις του φορέα

*Ερωτήματα σχετικά με την πρώτη εθελοντική τους εργασία.*



## Συνεχής υποστήριξη Διαχείρισης Εθελοντών

### **Κατανομή Εργασίας των εθελοντών.**

Από τη στιγμή που έχει γίνει η αξιολόγηση των αναγκών του φορέα, έχουν οριστεί οι θέσεις εργασίας και έχει γίνει η αξιολόγηση και η επιλογή των «κατάλληλων» εθελοντών, η κατανομή των εργασιών και αρμοδιοτήτων αυξάνει την αποδοτικότητα των εθελοντών. Επιπλέον, αποτρέπει την παρανόηση των αρμοδιοτήτων, με το να υποδεικνύει αναλυτικά τις ευθύνες και καθήκοντα των εθελοντών ανά πρόγραμμα εθελοντισμού.

### **Παροχή υποστήριξης στους εθελοντές.**

Δημιουργία διαδικασίας συνεχούς υποστήριξης και επίλυσης προβλημάτων των εθελοντών. Οι υπηρεσίες υποστήριξης πρέπει να είναι:

- *Προσβάσιμες* στον εθελοντή.
- *Προσαρμοσμένες* στις ανάγκες κάθε αιτήματος.
- *Κατάλληλες* για κάθε είδος εθελοντικής εργασίας.

### **Αναγνώριση της προσφοράς των εθελοντών.**

Ο φορέας θα πρέπει να αναγνωρίζει την προσφορά εργασίας κάθε εθελοντή προκειμένου να παρέχει κίνητρα καθώς και την ηθική και ψυχολογική ικανοποίηση στον εθελοντή. Η αναγνώριση της προσφοράς εργασίας θα πρέπει να είναι άμεση και έγκαιρη. Ο αρμόδιος υπάλληλος του οργανισμού για την επίβλεψη και διαχείριση των εθελοντών θα πρέπει να λάβει υπόψη τα παρακάτω:

- Ο κάθε εθελοντής είναι ξεχωριστή προσωπικότητα και επομένως τα κίνητρα διαφέρουν.
- Η κατανομή των καθηκόντων και αρμοδιοτήτων θα πρέπει να γίνεται βάσει των προσόντων των εθελοντών προκειμένου να επιτύχουμε την καλύτερη απόδοση και την μεγαλύτερη ικανοποίηση του εθελοντή.
- Θα πρέπει να παρέχεται εκπαίδευση στους εθελοντές πριν από την έναρξη καθώς και κατά τη διάρκεια της εθελοντικής εργασίας.

- Οι εθελοντές θα πρέπει να καλούνται να συμμετάσχουν στην διαδικασία προγραμματισμού και λήψης αποφάσεων σχετικά με τα εθελοντικά προγράμματα στα οποία απασχολούνται καθώς και για μελλοντικά προγράμματα εθελοντισμού.
- Ο αρμόδιος υπάλληλος θα πρέπει να επιδιώκει την συνεχή επικοινωνία με τους εθελοντές προκειμένου να λαμβάνει γνώση θεμάτων που απαιτούν άμεση επίλυση.

### **Εμπλοκή των Εθελοντών**

- *Εμπλοκή όλων των εθελοντών στον προγραμματισμό, σχεδιασμό και την συνεχή αξιολόγηση του προγράμματος εθελοντισμού.* Ο φορέας θα πρέπει να ζητάει την εμπλοκή των εθελοντών στις αποφάσεις του, ειδικά όταν απαιτούν εξειδικευμένη γνώση την οποία κατέχει ο εθελοντής.
- *Κατανομή αρμοδιοτήτων και καθηκόντων.* Η κατανομή καθηκόντων βάσει των προσόντων του εθελοντή είναι ένας έμμεσος τρόπος εμπλοκής του καθώς και αναγνώρισής του από τον οργανισμό.
- *Διοργάνωση κοινωνικών δραστηριοτήτων* από τον φορέα προκειμένου να γνωρίσει τους εθελοντές σε πιο προσωπικό επίπεδο.
- *Δημιουργία ομάδων εργασίας* οι οποίες θα απαρτίζονται τόσο από αμειβόμενους απασχολούμενους όσο και από εθελοντές.

## **Διαχείριση διαδικασίας αποχώρησης Εθελοντών.**

### **Απολογισμός του έργου του Εθελοντή.**

Με την ολοκλήρωση κάθε προγράμματος και έργου εθελοντισμού ο φορέας υγείας οφείλει να καταγράψει τις εμπειρίες και των δύο μερών. Ο φορέας κατά τον απολογισμό θα πρέπει να προβεί στις παρακάτω ενέργειες:

*Να αξιολογήσει την διαδικασία διαχείρισης των εθελοντών μέσα από τα μάτια του εθελοντή.*

*Να αξιολογήσει την εθελοντική εργασία, σε σχέση με τις αρμοδιότητες και καθήκοντα καθώς και βάσει της αξιολόγησης που έχει πραγματοποιήσει ο αρμόδιος υπάλληλος για την διαχείριση των εθελοντών.*

*Να αναδιοργανώσει - εμπλουτίσει τα προγράμματα εθελοντισμού, σε περίπτωση που έχει προκύψει ανάγκη από τα ευρήματα των παραπάνω αξιολογήσεων.*

*Να προσδιορίσει αν και πώς ο εθελοντής θα ήθελε να συνεχίσει την συνεργασία του με τον φορέα.*

### **Συνέντευξη Αποχώρησης.**

Ο φορέας θα πρέπει να σχεδιάσει και να υλοποιήσει διαδικασία αποχώρησης του εθελοντή, η οποία θα περιλαμβάνει την συμπλήρωση φόρμας αποχώρησης καθώς και σύντομη συζήτηση με τον υπεύθυνο Διαχείρισης εθελοντών. Η φόρμα αποχώρησης αποτελεί έναν έμμεσο τρόπο υποβολής των ερωτημάτων, κοινοποίησης των προβλημάτων καθώς και των θετικών εμπειριών που αντιμετωπίστηκαν κατά την διάρκεια της εθελοντικής εργασίας. Στην συνάντησή του ο εθελοντής με τον υπεύθυνο Διαχείρισης, θα έχει το δικαίωμα να αναπτύξει τις σκέψεις του πάνω στα θέματα που αναφέρθηκαν στην φόρμα αποχώρησης.

### **Διατήρηση Επαφής με παλαιούς Εθελοντές**

Η διατήρηση καλών σχέσεων με παλαιούς εθελοντές ωφελεί τον φορέα με το να:

- Ενδυναμώνει τις δημόσιες σχέσεις του και επομένως το δίκτυο συνεργαζόμενων εθελοντών.

- Προτρέπει παλαιούς εθελοντές να υποβάλλουν νέα αιτήματα εθελοντικής εργασίας.

Ο τρόπος προσέγγισης κάθε παλαιού εθελοντή είναι διαφορετικός. Η δυνατότητα διατήρησης επαφής θα εξαρτηθεί από τη θεματολογία που αναπτύχθηκε κατά την διαδικασία της αποχώρησης καθώς και την αξιολόγηση από τον υπεύθυνο Διαχείρισης εθελοντών. Ο φορέας προκειμένου να διασφαλίσει την επαφή με τους εθελοντές μπορεί να προβεί στις παρακάτω ενέργειες:

- Δημιουργία βάσης δεδομένων με τα στοιχεία όλων των εθελοντών (υφιστάμενων και παλαιών).
- Αποστολή ενημερωτικών εντύπων καθώς και της ετήσιας έκθεσης του φορέα στους εθελοντές.
- Διοργάνωση ημερίδων και άλλων κοινωνικών δραστηριοτήτων που θα περιλαμβάνουν την συμμετοχή των παλαιών εθελοντών.
- Προβολή των επιτευγμάτων των παλαιών εθελοντών μέσω ειδικών αφιερωμάτων σε δημόσια ή προωθητικά έντυπα του φορέα.

## ***ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ***

Bradner, Jeanne H., *Leading Volunteers for Results: Building Communities Today*, Conversation Press, Inc., 2000.

Brudney, Jeffrey L., *Managing Volunteer Programs in the Public Sector*, Jossey-Bass, 1990.

Ellis, Susan J., *The Volunteer Recruitment Book: (And Membership Development)*, Energize, Inc., 1996.

Lee, Jarene Frances with Julia M. Catagnus, *What We Learn About Supervising Volunteers: An Action Guide For Making Your Job Easier*, Energize, Inc., 1999.

Little, Helen, *Volunteers: How to Get Them, How to Keep Them*, Panacea Press, Inc., 1999.

McCurley, Steve and Sue Vineyard, *101 Ideas for Volunteer Programs*, Heritage Arts Publishing, 1986.

McCurley, Steve and Rich Lynch, *Volunteer Management: Mobilizing All the Resources of the Community*, Heritage Arts Publishing, 1996.

Pidgeon, Walter P., Jr., *The Universal Benefits of Volunteers*, John Wiley & Sons, 1997.  
Rusin, Jo Bryan, *Volunteers Wanted*, Magnolia Mansions Pr., 1999.

Vineyard, Sue, *Beyond Banquets, Plaques & Pins: Creative Ways to Recognize Volunteers & Staff*, Heritage Arts Publishing, Revised 1994.

## **Δημοσιεύσεις και Άρθρα Δημοσιευμένα στο Διαδίκτυο**

All About Volunteer Management-Guides and Resources  
Internet Database. [www.casenet.com](http://www.casenet.com)

“A Real Asset: A Manual on Supported Volunteering”  
P. Bates The National Development Team

“A Virtuous Circle? Volunteering with Extra Support Needs”  
Scottish Volunteer Bureau Network/Scottish Council Foundation. 2001

“Volunteers and Mental Health Befriending”  
Alex Parish The National Centre for Volunteering. 1998

Vineyard, Sue and Steve McCurley, eds., *Grapevine: Volunteerism's Newsletter*.  
Heritage Arts Publishing. Monthly newsletter on Volunteerism

Volunteer Management Report, Stevenson Consultants, Inc. Monthly newsletter with ideas and suggestions.

Volunteering in Mental Health. Practical Guide and Study Outcome  
[www.nhs.org.uk](http://www.nhs.org.uk)

“With Health in Mind. Improving Mental Health and Wellbeing in Scotland”  
The Scottish Public Mental Health Alliance. 2002

Managing Volunteers. Internet Article. Published at the ACT Australian Volunteer Association. [www.act.com](http://www.act.com)

“National Programme for Improving Mental Health and Well-Being.  
Action Plan 2003 – 2006” Scottish Executive.

“Our Attitude is Their Problem”  
Adam May Volunteering Magazine: September 2003.

“Organisations as Vehicles of Recovery” Ron Coleman

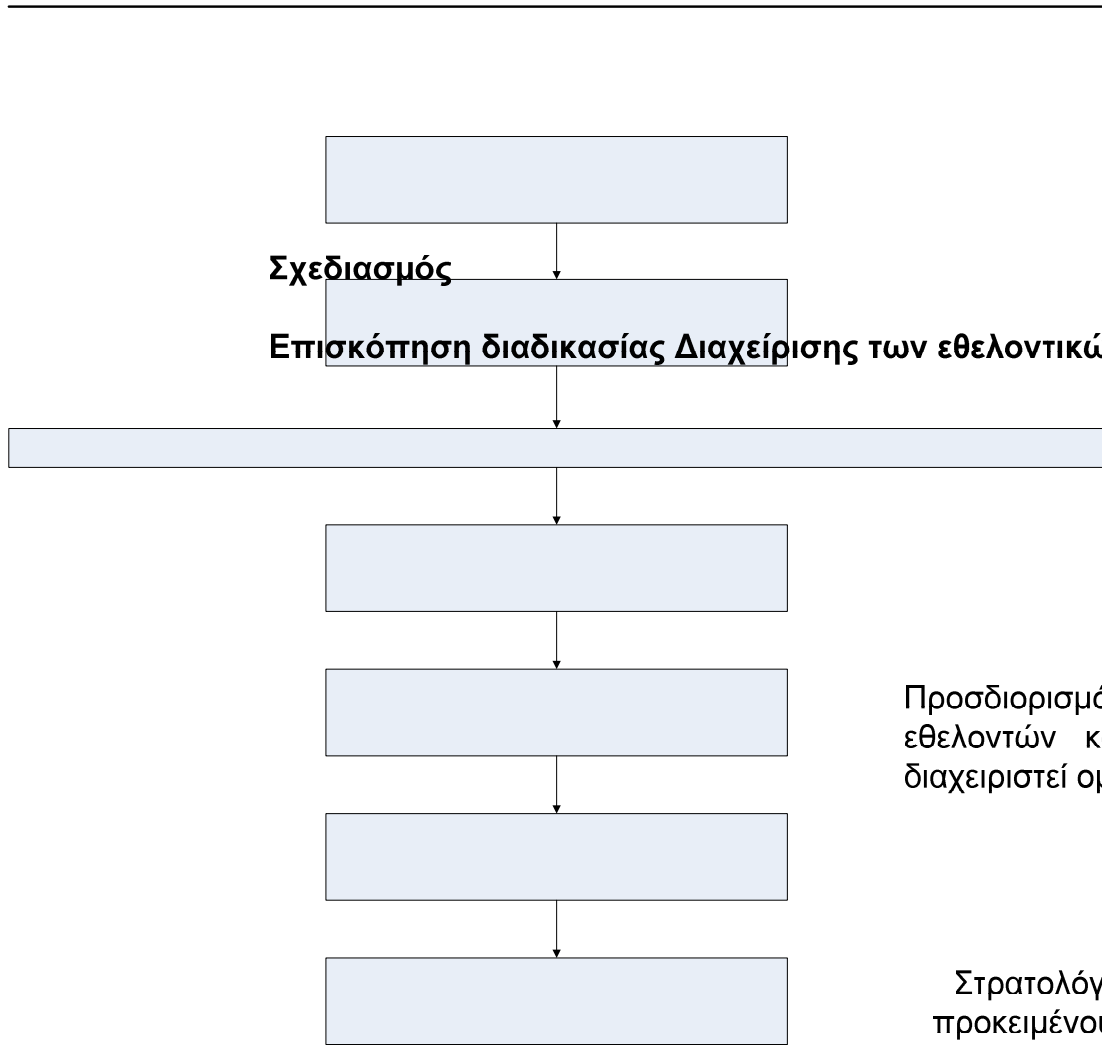
“Well” The Magazine of the National Programme for Improving Mental Health and Well-Being. October 2002

“A Survey of Volunteers with Mental Health Problems”  
Sherry Clarke Institute of Volunteering Research. 2003

Insight Report. NHS Health Scotland (HEBS) 2003  
Pages 33-47 re. CHANGES East Lothian

The Point (Scottish Association for Mental Health) Issue 12. Autumn 2, Pages 34-40.

# ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ



**Σχεδιασμός**

**Επισκόπηση διαδικασίας Διαχείρισης των εθελοντικών προγραμμάτων**

**Σχεδιασμός**

Προσδιορισμός των απαιτήσεων εθελοντών και του οργανισμού διαχειριστεί ομαλά το πρόγραμμα

**Στρατολόγηση**

Στρατολόγηση και επιλογή των προκειμένου να ικανοποιηθούν οι ανάγκες των οργανισμών υγείας καθώς και ο

Με την ολοκλήρωση της διαδικασίας στρατολόγησης και επιλογής του εθελοντή

**Εκπαίδευση και Επαγγελματική**

Εκπαίδευση και Επαγγελματική πριν την απασχόληση του σε εργασία.

**Διαδικασία Διαχείρισης**



## Επιλογή

### Πρότυπο έγγραφο: Περιγραφή θέσης Εργασίας Εθελοντισμού

---

#### Όνομα Θέση Εθελοντικής Εργασίας \_\_\_\_\_

Είναι σημαντική η κοινοποίηση των υποχρεώσεων των εθελοντών σε όλους τους αμειβόμενους απασχολούμενους.

#### Ο εθελοντής θα πρέπει να διεκπεραιώνει τις παρακάτω εργασίες:

- ⌚ \_\_\_\_\_
- ⌚ \_\_\_\_\_
- ⌚ \_\_\_\_\_
- ⌚ \_\_\_\_\_
- ⌚ \_\_\_\_\_
- ⌚ \_\_\_\_\_
- ⌚ \_\_\_\_\_

#### Ο εθελοντής θα πρέπει να επιδεικνύει τις παρακάτω επιδεξιότητες

- ⌚ προσδιορισμός των επιδεξιοτήτων ανά θέση εργασίας εθελοντισμού.
- ⌚ προσδιορισμός γενικών επιδεξιοτήτων που θα πρέπει να κατέχουν οι εθελοντές π.χ. υπομονή , διαλλακτικότητα, ικανότητα επικοινωνίας κ.τ.λ

- ⌚ \_\_\_\_\_
- ⌚ \_\_\_\_\_
- ⌚ \_\_\_\_\_
- ⌚ \_\_\_\_\_
- ⌚ \_\_\_\_\_
- ⌚ \_\_\_\_\_

#### Επίτευξη των παρακάτω στόχων βάσει θέσης εθελοντικής εργασίας:

- ⌚ \_\_\_\_\_
- ⌚ \_\_\_\_\_
- ⌚ \_\_\_\_\_
- ⌚ \_\_\_\_\_

#### Ο εθελοντής θα συνεισφέρει στις λειτουργίες και στην επίτευξη στόχων του οργανισμού υγείας με τους παρακάτω τρόπους:

- ⌚ \_\_\_\_\_
- ⌚ \_\_\_\_\_
- ⌚ \_\_\_\_\_

#### Ο εθελοντής θα συμμετάσχει στα παρακάτω εκπαιδευτικά προγράμματα :

- ⌚ Βασικό πρόγραμμα εκπαίδευσης
- ⌚ Εκπαίδευση προκειμένου να προετοιμαστεί για συγκεκριμένη εθελοντικής θέσης εργασίας
- ⌚ \_\_\_\_\_
- ⌚ \_\_\_\_\_
- ⌚ \_\_\_\_\_

#### Εποπτεία και διαρκείς ενημέρωση των εθελοντών

- Προσδιορισμός των αρμόδιων υπαλλήλων , διοικητικών και διευθυντικών υπαλλήλων.
- Καθορισμός Διαχειριστή προγράμματος Εθελοντισμού.

#### Γραμμές αναφοράς και παρακολούθησης του εθελοντή:

- Προσδιορισμός των άμεσων γραμμών αναφοράς
- Παροχή υποστηρικτικών υπηρεσιών από τον διαχειριστή εθελοντικού έργου
- Καθορισμός επόπτη εργασίας εθελοντικών προγραμμάτων

Η παραπάνω φόρμα θα πρέπει να συμπληρωθεί από τον υπεύθυνο Διαχείρισης προγράμματος Εθελοντισμού., προκειμένου να προγραμματίσει την επιλογή εθελοντών για την πλήρωση συγκεκριμένων θέσεων εθελοντικής εργασίας.

## Στρατολόγηση

### Υπόδειγμα παραγόντων αξιολόγησης και εκπαίδευσης των εθελοντών

Σημείωση : Το παρακάτω έγγραφο αποτελεί υπόδειγμα και το περιεχόμενο του μπορεί να αλλάξει προκειμένου να καλύψει τις ανάγκες του οργανισμού.

Στοιχεία Εθελοντικού προγράμματος [εισαγωγή ονόματος προγράμματος]	Όνομα Οργανισμού	Όνομα Μετόχου	Βαθμός Προτεραιότητας
<b>Αξιολόγηση και Παρακολούθηση προόδου του εθελοντή</b>			
<input type="checkbox"/> Εποπτεία ...			
<input type="checkbox"/> Αξιολόγησης...			
<input type="checkbox"/> Παροχή υποστηρικτικών υπηρεσιών...			
<b>Δημόσιες Σχέσεις</b>			
1.1. Προωθητικά έντυπα- υλικό			
<input type="checkbox"/> Έκδοση Ενημερωτικών εντύπων ...			
<input type="checkbox"/> Έκδοση Ετησίων καταστάσεων ...			
<input type="checkbox"/> Διαχείριση και ενημέρωση ιστοσελίδας...			
<input type="checkbox"/> Ανάπτυξη και βελτίωση των προωθητικών μέσων – υλικών			
<input type="checkbox"/> Συμμετοχή στις προγραμματισμένες συναντήσεις του οργανισμού ...			
<b>Διαχείριση Ανθρώπινων Πόρων</b>			
1.2. Απασχολούμενοι			
<input type="checkbox"/> Παροχή κινήτρων για την ανάπτυξη των επιδεξιοτήτων των εθελοντών...			
1.3. Εθελοντές			
<input type="checkbox"/> Στρατολόγηση νέων εθελοντών...			
<input type="checkbox"/> Επίβλεψη των εθελοντικών εργασιών...			
<input type="checkbox"/> Διαχείριση Εθελοντών...			
<input type="checkbox"/> Δημιουργία λίστας ενεργειών που θα πρέπει να εκτελεστούν από τους εθελοντές...			
<b>Εξασφάλιση πόρων και δημιουργία κερδοφόρων εργασιών</b>			
1.4. Απόδοση			
<input type="checkbox"/> Εύρεση χρηματοδότησης...			
<input type="checkbox"/> Υποστήριξη της προώθησης των ...			
<input type="checkbox"/> Παροχή βοήθειας οργάνωσης...			
<input type="checkbox"/> Παροχής βοήθειας προκειμένου να δημιουργηθεί...			
<input type="checkbox"/> Προσφορά ιδεών για ...			
<input type="checkbox"/> Παροχής βοήθειας για την βελτιστοποίηση...			
<input type="checkbox"/> Ανάπτυξη και υλοποίηση...			
<input type="checkbox"/> Προώθηση...			
<input type="checkbox"/> Επέκταση των δραστηριοτήτων...			
<input type="checkbox"/> Συντήρηση...			
<input type="checkbox"/> Προαγωγή και διαχείριση του...			
<b>Εκπαίδευση (εκπαίδευση κατά την διάρκεια της εργασίας / εκπαιδευτικά προγράμματα)</b>			
<input type="checkbox"/> Σεμινάρια εξασφάλισης πόρων και δημοσίων σχέσεων.			
<input type="checkbox"/> Ικανότητες χειρισμού Τεχνολογίας			
<input type="checkbox"/> Επικοινωνιακές δεξιότητες			
<input type="checkbox"/> Διαχείριση ενημερωτικών εντύπων			
<input type="checkbox"/> Διαχείριση βάσεων δεδομένων			
<input type="checkbox"/> Διαχείριση Εθελοντικών Προγραμμάτων			
<input type="checkbox"/> Εκπαίδευση των εθελοντών			
<b>Γραμματειακή Υποστήριξη</b>			
<input type="checkbox"/> Σύνταξη...			
<input type="checkbox"/> Βελτιστοποίηση...			

## Στρατολόγηση

### Αίτηση Εθελοντισμού

---

Πριν την υποβολή αίτησης για την πλήρωση της θέσης εθελοντικής εργασίας στον (εισαγωγή επωνυμίας οργανισμού) σας παραπέμπουμε στην ιστοσελίδα του οργανισμού (εισαγωγή ιστοσελίδας οργανισμού) προκειμένου να ενημερωθείτε διεξοδικά για τις απαιτήσεις και τις αρμοδιότητες που απορρέουν από την συγκεκριμένη θέση εθελοντικής εργασίας.

### Αίτηση Εθελοντισμού

Όνομα – Επίθετο \* .....

Υπηκοότητα: .....

Διεύθυνση Επικοινωνίας \* .....

Τηλέφωνο/fax \* .....

Email .....

Ημερομηνία Γέννησης .....

Προβλήματα Υγείας .....

Έχετε υποβάλει αίτηση για πλήρωση εθελοντικής θέσης εργασίας στον οργανισμό τα προηγούμενα έτη. \* 

<b>ΝΑΙ</b>	<input type="checkbox"/>	<b>ΟΧΙ</b>	<input type="checkbox"/>
------------	--------------------------	------------	--------------------------

  
Πληροφορίες.....

Προηγούμενη Εθελοντική Εμπειρία .....

Πώς ενημερωθήκατε για την θέση εργασίας εθελοντισμού 

Ιστοσελίδα του Οργανισμού	<input type="checkbox"/>
---------------------------	--------------------------

Διαδίκτυο

Μέσω φίλων

Από γραφείο ευρέσεως εργασίας.

Λοιπά

### Επαγγελματική πείρα

#### Θέση Εργασίας 1

Περίοδος απασχόλησης .....

Όνομα Οργανισμού .....

Θέση Εργασίας .....

Αρμοδιότητες .....

#### Θέση Εργασίας 2

Περίοδος απασχόλησης .....

Όνομα Οργανισμού .....

Θέση Εργασίας .....

Αρμοδιότητες .....

.....

.....

## Εκπαίδευση και Σπουδές

### Πανεπιστημιακή Εκπαίδευση

Περίοδος Φοίτησης .....  
Πανεπιστημιακό Ίδρυμα .....  
Τίτλος Σπουδών .....  
Ενδεικτικά Μαθήματα .....

### Δευτεροβάθμια εκπαίδευση

Περίοδος Φοίτησης .....  
Ίδρυμα δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης .....  
Βαθμός απολυτηρίου .....  
Ημερομηνία αποφοίτησης .....

Εθελοντική εργασία κατά τη διάρκεια της  
Πανεπιστημιακής και Δευτεροβάθμιας  
Εκπαίδευσης. ....  
.....  
.....  
.....

### Διακρίσεις

Εκπαιδευτικά σεμινάρια και τίτλοι σπουδών  
(π.χ. ECDL) .....

Συμμετοχή σε επαγγελματικά σώματα (π.χ.  
Σώμα Ελλήνων Ψυχολόγων) .....

### Γλώσσες

Πτυχίο Γλώσσας 1 .....  
Ημερομηνία Απόκτηση Πτυχίου .....  
Γνωστικό Επίπεδο .....

### Ασχολίες και ενδιαφέροντα

Διαμονή στο Εξωτερικό και ταξιδιωτικές  
εμπειρίες .....

Δραστηριότητες και ενδιαφέροντα .....

Πως θα περιέγραφες τη προσωπικότητά σου. ....  
.....

Σύμφωνα με τη διαδικασία πρόσληψης και προκειμένου να αξιολογηθούν οι αιτήσεις βάσει των κριτηρίων του οργανισμού καλείστε να αξιολογήσετε την ικανότητα σας να ανταποκριθείτε στη διαδικασία λήψης αποφάσεων για της παρακάτω ενέργειες χρησιμοποιώντας τους παρακάτω δείκτες αξιολόγησης :

H = Είμαι βέβαιος/α ότι μπορώ να αντεπεξέλθω σε κάθε απαίτηση του οργανισμού  
M = Δεν είμαι σίγουρος ότι μπορώ να αντεπεξέλθω σε κάθε απαίτηση του οργανισμού  
L = Δεν μπορώ να αντεπεξέλθω

**I. Δραστηριότητες που αφορούν την ανάπτυξη του οργανισμού (εισαγωγή επωνυμίας οργανισμού)**

Παροχή υπηρεσιών Εκπαίδευσης , καθοδήγησης και υλοποίησης διαδικασιών και συστημάτων:	Αξιολόγηση
I. Συμμετοχή στον σχεδιασμό των εθελοντικών προγραμμάτων (με τη χρήση εργαλείων σχεδιασμού και Διαχείρισης έργων) που αφορούν .	.....
II. Διαχείριση έργων και προγραμμάτων εθελοντισμού του οργανισμού	.....
III. Εποπτεία έργων/ προγραμμάτων εθελοντισμού από την διοίκηση του οργανισμού.	.....
IV. Αξιολόγηση έργων/ προγραμμάτων εθελοντισμού από την διοίκηση του οργανισμού.	.....
V. Διαχείριση και επίλυση προβλημάτων σχετικά με την διαχείριση των προγραμμάτων εθελοντισμού.	.....
VI. Δημόσιες Σχέσεις και εξεύρεση πόρων	.....
VII. Διαχείριση Ανθρωπίνου δυναμικού	.....
VIII. Διαχείριση Προγραμμάτων Εθελοντισμού	.....
IX. Συμμετοχή ανηλίκων στην εθελοντική εργασία	.....
X. Παροχή υπηρεσιών κοινωνικής μέριμνας σε ανηλίκους	.....
XI. Παροχή υπηρεσιών εκπαίδευσης	.....
XII. Διαχείριση του οργανισμού υγείας	.....

**2. Δραστηριότητες που αφορούν την ανάπτυξη του εθελοντή στην συγκεκριμένη θέση εργασίας ( εισαγωγή ονόματος θέσης εργασίας)**

I. Λειτουργικές και οργανωτικές δραστηριότητες που υλοποιούνται από τον ίδιο τον εθελοντή	Αξιολόγηση
II. Δημόσιες Σχέσεις και εξεύρεση πόρων	.....
III. Μεταφράσεις	.....
IV. Συγγραφή άρθρων και ενημερωτικών φυλλαδίων	.....
V. Γραμματειακή υποστήριξη	.....
VI. Στρατηγικός Σχεδιασμός	.....
VII. Αξιολόγηση των προγραμμάτων εθελοντισμού.	.....
VIII. Συμμετοχή στην έρευνα για την υλοποίηση και ανάπτυξη νέων προγραμμάτων εθελοντικής εργασίας.	.....
IX. Συμμετοχή στα εκπαιδευτικά προγράμματα.	.....

Παρακαλώ όπως αναφέρεται επιδεξιότητες καθώς και προηγούμενη εμπειρία σε παρόμοια θέση εθελοντικής εργασίας που υποδεικνύουν την καταλληλότητα σας για την πλήρωση της συγκεκριμένης θέσης. (αναφέρεται όνομα οργανισμού) ( αναφέρεται εργασιακή εμπειρία σε κρατικούς μη κερδοσκοπικούς οργανισμούς).

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Για ποιο λόγο ενδιαφέρεστε για την πλήρωση της συγκεκριμένης θέσης εθελοντικής εργασίας στον οργανισμό (εισαγωγή επωνυμίας οργανισμού);

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Παρακαλώ προσδιορίστε την διαθεσιμότητα σας βάσει του προγραμματισμένου σχεδίου δράσης που αναφέρεται στην προκήρυξη της εθελοντικής θέσης εργασίας του οργανισμού (εισαγωγή επωνυμίας οργανισμού)].

Προτεινόμενη ημερομηνία έναρξης

.....

Προτεινόμενη ημερομηνία λήξης

.....

Ώρες απασχόλησης ανά εβδομάδα :

.....

## Συστατικές Επιστολές

### Συστατική Επιστολή 1

.....  
Όνομα – Επίθετο .....  
Σχέση .....  
Στοιχεία .....  
επικοινωνίας .....  
Διεύθυνση .....  
Τηλέφωνο/Fax .....  
Email .....

### Συστατική Επιστολή 2

.....  
Όνομα – Επίθετο .....  
Σχέση .....  
Στοιχεία .....  
επικοινωνίας .....  
Διεύθυνση .....  
Τηλέφωνο/Fax .....  
Email .....

Ευχαριστούμε για την αίτησή σας.

Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Προγραμμάτων εθελοντισμού του οργανισμού υγείας ([εισαγωγή επωνυμίας οργανισμού](#)) θα επικοινωνήσει μαζί σας προκειμένου να σας ενημερώσει για την έκβαση της αίτησής σας.

Για οποιαδήποτε διευκρίνιση σχετικά με τα προγράμματα εθελοντικής εργασίας του οργανισμού υγείας ([εισαγωγή επωνυμίας οργανισμού](#)) παρακαλώ όπως επικοινωνήσετε με τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Προγραμμάτων εθελοντισμού [[Εισαγωγή στοιχείων υπεύθυνου διαχείρισης προγραμμάτων εθελοντισμού](#)] στη παρακάτω διεύθυνση.

[[Εισαγωγή των στοιχείων επικοινωνίας του οργανισμού](#) ]

Διεύθυνση :

Τηλέφωνο:

Fax:

Email:

Ιστοσελίδα οργανισμού:

## Φόρμα Αξιολόγησης Εθελοντής

Όνομα- Επίθετο Εθελοντή .....						Περίοδο Αξιολόγησης .....							
Θέση Εθελοντικής Εργασίας .....						Ημερομηνία Αξιολόγησης .....							
<b>Καθορισμένοι Στόχοι Εθελοντή κατά την απασχόληση του στην θέση εθελοντικής εργασίας του οργανισμού (εισαγωγή επωνυμίας οργανισμού).</b>			1: Δεν επιτεύχθηκαν οι στόχοι 3: Ικανοποιητική 5: Πλήρης επίτευξη των στόχων			<b>Σχόλια</b>							
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>								
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>								
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>								
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>								
<b>Σχέση Εργασίας</b>			1: Φέρει βελτίωση 3: Ικανοποιητική 5: Εξαιρετική			<b>Σχόλια</b>							
Σχέσεις εργασίας με λοιπούς εθελοντές και αμειβόμενους απασχολούμενους.			<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>						
Σχέσεις με συνεργαζόμενους οργανισμούς (όπου ισχύει).			<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>						
Ικανότητα να εργαστεί μέσα σε ομάδα.			<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>						
Ικανότητα να εργαστεί ανεξάρτητα από την ομάδα ή τον οργανισμό υγείας.			<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>						
<b>Γενικά Σχόλια</b>													
.....													
.....													



## Σχεδιασμός

### Αρμοδιότητες του Διαχειριστή των εθελοντών

Εργασία	Αρμόδιος Υπάλληλος
<b>Σχεδιασμός</b>	
Ενημέρωση των αρμοδιοτήτων των εθελοντών.	
Προσδιορισμός των αναγκών των εθελοντών.	
Ενημέρωση των προτύπων εγγράφων των εθελοντών.	
Διαχείριση και επίβλεψη της σωστής λειτουργίας προγραμμάτων προγραμματισμού.	
<b>Στρατολόγηση</b>	
Επικοινωνία με τον ενδιαφερόμενο εθελοντή	
Αξιολόγηση των ενδιαφερομένων εθελοντών και επιλογή των κατάλληλων εθελοντών.	
Αξιολόγηση των ικανοτήτων των εθελοντών.	
Διαδικασίας απόρριψης και επιλογής εθελοντών.	
Συνεργασία με φορείς επιλογής προσωπικού για την πλήρωση θέσεων εθελοντικής εργασίας.	
<b>Εκπαίδευση και Επαγγελματική Κατάρτιση</b>	
Επικοινωνία με τους εθελοντές – παροχή υποστηρικτικών υπηρεσιών.	
Αποστολή όλων των σχετικών πληροφοριών στους εθελοντές.	
Προετοιμασία εθελοντή για την πρώτη ημέρα.	
Παροχή υπηρεσιών συνεχούς εκπαίδευσης.	
Δημιουργία συμφωνητικού μεταξύ του οργανισμού υγείας και του εθελοντή στο οποίο καταγράφονται και συμφωνούνται οι απαιτήσεις του οργανισμού καθώς και οι αρμοδιότητες των εθελοντών.	
<b>Διαδικασία Διαχείρισης των Εθελοντών</b>	
Θέσπιση διαδικασίας μηνιαίας αναφοράς, διαχείρισης των εθελοντικών εργασιών	
Εποπτική άτυπη παρακολούθηση , ανά τακτά χρονικά της προόδου των εθελοντών.	
Επίσημη αξιολόγηση της εθελοντικής εργασίας βάσει προκαθορισμένων στόχων.	
Εμπλοκή των εθελοντών στην λήψη οργανωτικών αποφάσεων και διαρκής ενημέρωση για την έκβασή τους.	
Καθορισμός κριτηρίων ικανοποίησης των εθελοντών.	
Έγκριση των εξόδων των εθελοντών.	
Εξόφληση των εξόδων των εθελοντών.	
<b>Διαχείρισης Αποχώρησης εθελοντών</b>	
Απαίτηση συμπλήρωσης φόρμας εξόδου κατά την αποχώρηση του εθελοντή και διεξαγωγή συνέντευξης εξόδου.	
Αξιολόγηση και προώθηση θεμάτων που αναγνωρίζονται κατά την διαδικασία αποχώρησης.	
Πραγματοποίηση συναντήσεων προκειμένου να αξιολογηθεί η απόδοση του εθελοντή.	
Διοργάνωση κοινωνικών εκδηλώσεων για την αποχώρηση των εθελοντών.	
Σύνταξη συστατικής επιστολής.	
Ενημέρωση σχετικών εγγράφων από τους εθελοντές.	
<b>Διαχείριση παλαιών εθελοντών</b>	
Διατήρηση επαφής με παλαιούς εθελοντές.	
Αποστολή ενημερωτικών εντύπων προς παλαιούς εθελοντές.	
Εμπλοκή παλαιών εθελοντών στην διαδικασία διοργάνωσης και σχεδιασμού εθελοντικών εκδηλώσεων.	