



VOLONTERI U PALIJATIVNOJ SKRBI LA VERNA

STRATEŠKI PLAN RADA ZA RAZDOBLJE 2021. – 2023. GODINE

UVOD

Ciljevi udruge su unaprjeđenje kvalitete života neizlječivo bolesnim osobama, poticanje razvoja palijativne skrbi, unaprjeđenje usluga socijalne i zdravstvene skrbi, zaštita života od začeca do prirodne smrti, promicanje izgradnje socijalne kohezije i socijalne inkluzije, te promicanje i razvoj volonterstva.

U 11 godina aktivnosti (od 2009. - 2020.) kontinuirano pružamo **pomoć palijativnim bolesnicima i njihovim obiteljima jačajući ovu temeljnu aktivnost koju kontinuirano nadopunjujemo novim uslugama sukladno uočenim potrebama.**

U proteklih 11 godina pomogli smo 430 korisnika, angažirano je i educirano preko 100 volontera koji su poklonili 20.627 sati svoga života palijativnoj skrbi. U posljednje tri godine od kada djelujemo kao udruga pomogli smo 260 korisnika i poklonili 10.361 volonterski sat.

U prosjeku na godišnjoj razni naše usluge pružamo za 60 korisnika. Svake godine u prosjeku imamo oko 25 aktivnih volontera koji volontirajući provedu oko 2.500 volonterskih sati.

Svake godine održavamo edukaciju za volontere u trajanju od 20 sati i u suradnji s nekom obrazovnom ustanovom (Medicinski fakultet u Zagrebu, Hrvatsko katoličko sveučilište), a volonteri se trajno usavršavaju i imaju podršku stručnog koordinatora volontera, dipl. socijalne radnice. Edukacija u 2020. godine održana je on-line preko Zoom aplikacije u suradnji sa Hrvatskim katoličkim sveučilištem i Zagrebačkim institutom za kulturu zdravlja. Prednost ovakvog načina je što su edukaciju mogli pratiti zainteresirani iz cijele Hrvatske. Za edukaciju je stiglo 180 prijava, a predavanja (organizirana kroz 6 ponedjeljaka) redovito je pratilo preko 100 polaznika. Predavanja su se direktno prenosila i na Facebook stranici jer Zoom aplikacija podržava uključivanje do 100 polaznika.

Kao pilot projekt financiran od Ministarstva za demografiju obitelj mlade i socijalnu politiku krajem 2019. godine pokrenut je projekt Savjetovalište za podršku onima koji trebaju palijativnu skrb, a unutar savjetovališta posebnu Službu za podršku onima u procesu žalovanja. Savjetovalište vodi zaposlena diplomirana socijalna radnica koja je prošla i dodatnu višegodišnju edukaciju za pružanje ovakve vrste pomoći. U Savjetovalištu je podrška pružena za 46 osoba, te podrška u žalovanju za 11 osoba. Održano je 6 seansi grupa podrške oboljelima i/ili članovima obitelji te 6 grupa podrške osobama u žalovanju. Povratna informacija od suradnika i odjeci u medijima kao i odaziv i zadovoljstvo korisnika izraženo usmeno i putem evaluacijskih

upitnika pokazali su da je ovakva usluga neophodna. Velika vrijednost je da je ovaj pilot projekt pokazao ohrabrio nas za daljnji rad u ovom smjeru te za traženje sredstava kako bi taj rad bio održiv i još kvalitetniji pogotovo u djelu grupne podrške.

U vrijeme posebnih epidemioloških mjera podrška korisnicima se pružala prvenstveno telefonski ili video vezom. Volonteri (u pravilu oni mlađi i oni koji posjeduju automobil) su bili angažirani za potrebe izvršenja dostave (hrane, lijekova i sl). Radosni smo što smo i u tom teškom razdoblju mogli biti podrška potrebitima.

Zbog potresom pogođenog dosadašnjeg prostora i planova o pokretanju novih aktivnosti vlasnika dosadašnjeg prostora Udruga je morala pronaći novi prostor za djelovanje ureda. Od 1.6.2020. djeluje u novom prostoru od 30 m² koji se sastoji od dvije uredske prostorije. Osim ovog prostora namijenjenog samo za naš ured postoji i mogućnost korištenja nekih zajedničkih prostora (za odlaganje ortopedskih pomagala, dvorane za susrete i edukaciju i sl). Prostor je na adresi Kvaternikov trg 9. i dobiven je u najam od Grada Zagreba.

U 2020. godini pokrenuta je i akcija „Začin ljubavi“ osmišljena kao rezultat promišljanja uvođenja novih mogućnosti financiranja udruge, povećanja vidljivosti udruge kao i skretanje pažnje na palijativnu skrb i palijativne bolesnike koji su u ovo vrijeme posebnih mjera bili još dodatno izolirani od društva kao posebno osjetljiva skupina. Akcija se sastoji od dvije aktivnosti. Prva je on-line ponuda začinskog bilja u kojoj sugrađani mogu sudjelovati uplatom donacije na račun udruge čime postaju vlasnici lončanice začinskog bilja koju će naši volonteri odnijeti nekom palijativnom bolesniku kojem oni to budu htjeli (ispunili podatke u obrascu na web stranici) ili nekom našem korisniku (ukoliko ne ispune obrazac). Druga aktivnost je direktna ponuda začinskog bilja na štandovima i sličnim načinima koji su prilika za skretanje pažnje na palijativnu skrb i bolesnike, na aktivnosti udruge, te način prikupljanja sredstava potrebnih za rad udruge.

STRATEŠKI CILJEVI ZA RAZDOBLJE 2020 – 2022. GODINE

Glavni cilj je daljnje jačanje temeljne aktivnosti udruge, a to je pomoć palijativnim bolesnicima i njihovim obiteljima. Cilj je zadržavanje i dodatno poboljšanje kvalitete i opsega pruženih usluga. Ovo će se provoditi sustavnim radom sa volonterima i edukacijom kao i jačanjem veza sa drugim pružateljima usluge skrbi. Za ostvarenje ovog cilja važno je zadržati zaposlenu stručnu osobu – diplomiranu socijalnu radnicu kao i očuvati tim od oko 25 osposobljenih volontera.

Sljedeći cilj je **jačanje kapaciteta udruge i razvoj.** Ovaj cilj će se ostvarivati novim zapošljavanjem, širenjem izvora donacija i jačanjem odnosa sa javnošću.

Cilj I: Pomaganje palijativnim bolesnicima i njihovim obiteljima – zadržavanje i dodatno poboljšanje kvalitete usluge koje će se postići sljedećim aktivnostima:

- 1. Edukacija volontera.** Način i termini održavanja edukacije ovisit će o stanju sa zarazom koronavirusa. Veliki odaziv polaznika na on-line edukaciji u 2020. godini temelj je za razmišljanje da se ovakav vid edukacije održava i u budućnosti ili da se uvede neki oblik kombiniranog on-site i on-line načina održavanja. On-site edukacije održavat će se u

dvorani koja se nalazi na adresi gdje je i ured i u suradnji sa Zagrebačkim institutom za kulturu zdravlja i Hrvatskim katoličkim sveučilištem. Ukoliko tehničke mogućnosti to budu dozvoljavale ove edukacije bi se direktno prenosile video vezom tako da ih mogu pratiti i oni izvan Zagreba. Ukoliko to ne bude ostvarivo pokušat će se pronaći neke druge mogućnosti kombiniranja on-line i on-site predavanja ako se uvidi da bi bilo zainteresiranih polaznika iz drugih krajeva Hrvatske.

- 2. Savjetovalište za podršku onima koji trebaju palijativnu skrb i Služba za podršku onima u procesu žalovanja.** Naš rad ne može ostati samo na volonterskom angažmanu jer jednom kada preko koordinatorice volontera oni koji su u potrebi naiđu na podršku i informacije oni očekuju i trebaju daljnje praćenje i podršku, savjetodavnu podršku, te svakako podršku u žalovanju. Navedeno je i razumljivo zbog već razvijenog odnosa povjerenja ali i zbog usluga na jednom mjestu s obzirom na to da se naši korisnici često za svaku potrebu trebaju obraćati nekoj drugoj službi. Zbog ovih razloga nastaviti će se sa djelovanjem savjetovališta.
- 3. Podrška bolesnicima na palijativnim odjelima u bolnicama.** Pilot projekt proveden početkom 2020. godine potvrdio je da volonteri imaju svoju ulogu i u ovim situacijama i mogu olakšati bolesnicima njihov boravak u ustanovi. Nastavak ovog projekta spriječile su posebne mjere zabrane posjeta u bolnicama zbog širenja zaraze koronavirusa. Za ovu mogućnost još uvijek postoje jaki otpori u zdravstvenim institucijama i treba uložiti dodatne napore kako bi se steklo njihovo povjerenje i razumijevanje volonterskog doprinosa.

Cilj II: Jačanje kapaciteta udruge i razvoj koje će se postići sljedećim aktivnostima:

- 1. Kako bi usluge koje udruga pruža postale prepoznatljive u javnosti potrebno je ojačati odnose sa javnošću kako stručnom tako i općom.** Cilj je da informacija dođe do sve većeg broja korisnika, ali i da se opća javnost senzibilizira za potrebe palijativnih bolesnika i njihovih obitelji i potakne sve veći broj ljudi na volontiranje u palijativnoj skrbi (posebno mladih). Ipak treba imati na umu da je najvažnije sačuvati ugled. Suradnja sa PR agencijom za prezentiranje akcije Začin ljubavi u medijima i Facebook stranici bila je učinkovita i ojačala nas za medijsko istupanje. Ovo iskustvo pokazalo je da bi bilo učinkovito ukoliko bi postojala trajna mogućnost suradnje sa nekim PR stručnjakom koji bi kontinuirano pratio aktivnosti udruge. Ovisno o raspoloživim sredstvima pokušat će se ostvariti ovakva suradnja. Nastavit će se sudjelovanje na info-pultovima i sličnim manifestacijama, na stručnim seminarima i konferencijama.
- 2. Začin ljubavi.** On-line ponuda ostavit će se kao trajna mogućnost. Akcija obilježavanja svjetskog dana hospicija i palijativne skrbi organizirat će se svake godine drugu subotu u listopadu. Akcija će se provoditi organiziranjem štandova na Cvjetnom trgu (ili nekom drugom trgu u centru Zagreba ovisno o raspoloživosti lokacija) na kojima će se nuditi začinsko bilje, te letci i brošure o radu udruge. Pokušat će se pronaći i druge mogućnosti provođenja ponude začina kao npr.: u trgovačkim centrima, u Hrvatskom glazbenom zavodu prije koncerata, u nekim trgovačkim društvima i sl. Provođenje ovih mogućnosti će ovisiti i o stanju sa širenjem zaraze koronavirusa.

3. Zapošljavanjem još jedne stručne osobe mogao bi se jačati program savjetovališta za podršku onima koji trebaju palijativnu skrb kao i službe podrške u procesu žalovanja. Zapošljavanjem dvije stručne osobe jedna bi se mogla posvetiti samo koordinaciji volontera, a druga savjetovalištu. Uz još jednu zaposlenu osobu, nakon prestanka posebnih mjera zbog zaraze koronavirusa, bilo bi moguće razvijati i volonterski program podrške bolesnicima na palijativnim odjelima u bolnicama. Ovakvom podjelom zadataka zaposlenici bi imali više vremena koje bi mogli posvetiti korisnicima (bolesnicima, obiteljima, volonterima), ali i dovoljno vremena za osmišljavanje promotivnih akcija, kao i pisanju projekata za prijave na natječaje za financiranje projekta iz svog područja djelovanja što bi doprinijelo održivosti i vidljivosti udruge. Vrijeme novog zapošljavanja dijelom će ovisiti i o stanju sa pandemijom koronavirusa za koje očekujemo da će se ublažiti do kraja prve polovine 2021. godine. Ukoliko se uspiju ostvariti sve planirane akcije prikupljanja sredstava zapošljavanje će biti moguće u prvom polugodištu 2022. godine.

PLAN RADA ZA RAZDOBLJE 2021 – 2023. GODINE

| Aktivnost | Vremensko razdoblje | | | Očekivani rezultati |
|--|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---|
| | 2021. | 2022. | 2023. | |
| 1. Posjeti bolesnicima (u kućama i ustanovama), primanje poziva, organiziranje volontera | Kontinuirano kroz cijelu godinu | Kontinuirano kroz cijelu godinu | Kontinuirano kroz cijelu godinu | Olakšanje bolesnom i obitelji u emotivnom smislu aktivno slušanje, provođenje vremena uz bolesnika, zamjena člana obitelji u smislu oslobađanje dijela njegovog vremena za obavljanje nekih drugih obaveza ili za odmor. Nadopunjavanje usluge palijativne skrbi u Gradu Zagrebu i psihosocijalnim djelom. Planirano oko 2.500 volonterskih sati svake godine. Planirano oko 100 korisnika u skrbi svake godine |
| 2. Posredovanje pri institucijama | Kontinuirano cijelu godinu | Kontinuirano cijelu godinu | Kontinuirano cijelu godinu | Telefonska komunikacija s nadležnima iz ustanova, osobni odlazak i zagovaranje prava korisnika, podnošenje zahtjeva za korisnika, slanje dopisa radi iniciranja potrebnih postupaka za ostvarivanje prava korisnika |
| 3. Posudba ortopedskih pomagala | Kontinuirano cijelu godinu | Kontinuirano cijelu godinu | Kontinuirano cijelu godinu | Bolja i besplatna dostupnost pomagala korisnicima i time i poboljšana kvaliteta njihove svakodnevice. |

| | | | | |
|---|--|--|--|--|
| 4. Savjetovalište za podršku onima koji trebaju palijativnu skrb (i služba podrške u žalovanju) | Kontinuirano cijelu godinu | Kontinuirano cijelu godinu | Kontinuirano cijelu godinu | Doprinijeti boljoj socijalnoj uključenosti palijativnih bolesnika i članova njihove obitelji te osoba u procesu žalovanja u Gradu Zagrebu pružajući im savjetodavnu, emocionalnu, psihosocijalnu podršku u nošenju s teškoćama bolesti i skrbi o bolesniku kao i podršku i prorađu u procesu žalovanja nakon smrti bliske osobe Pomoći oko 60 korisnika svake godine i održati 5 grupa podrške svake godine |
| 5. Vođenje kartoteke korisnika i njihovih potreba te pruženih usluga | Kontinuirano cijelu godinu | Kontinuirano cijelu godinu | Kontinuirano cijelu godinu | Sistematičniji rad i praćenje potreba i pruženih usluga te bolja mogućnost planiranja budućih aktivnosti Za svakog korisnika popunjena bilješka o razgovoru, evidencija volonterskih sati za one kojima su išli volonteri te Revers za one korisnike kojima je posuđeno pomagalo. |
| 6. Rad s volonterima | Kontinuirano cijelu godinu – u pravilu dva puta mjesečno (2. i 4. srijeda u mjesecu) | Kontinuirano cijelu godinu – u pravilu dva puta mjesečno (2. i 4. srijeda u mjesecu) | Kontinuirano cijelu godinu – u pravilu dva puta mjesečno (2. i 4. srijeda u mjesecu) | Vrednovanje rada, podrška volonterima, edukacija i planiranje rada Oko 19 sastanaka godišnje |
| 7. Edukacija volontera – radionice | Kombinacija on-site i on-line predavanja | Kombinacija on-site i on-line predavanja | Kombinacija on-site i on-line predavanja | Bolja educiranost i unapređenje znanja volontera Edukacija u trajanju od 20 sati |
| 8. Vođenje evidencije o volonterima i volontiranju | Kontinuirano cijelu godinu | Kontinuirano cijelu godinu | Kontinuirano cijelu godinu | Postizanje kontinuiteta i veće pouzdanosti volontera te bolja mogućnost za planiranje rada s volonterima. Ispunjen „Volonterski obrazac“ za svakog volontera Ispunjena evidencija volonterskih sati za svakog volontera Održavanje minimalno 2.500 volonterskih sati godišnje |
| 9. Začin ljubavi | | | | Informirati i educirati javnost o palijativnoj skrbi |
| - on-line ponuda začinskog bilja | Kontinuirano cijelu godinu | Kontinuirano cijelu godinu | Kontinuirano cijelu godinu | Naglasiti važnost djelovanja u uvjetima covid 19 (online način kupnje i dostava koje bez većeg zadržavanja i bliskijeg kontakta svejedno nose poruku ljubavi i podrške) |
| - ponuda začinskog bilja na štandovima u centru Zagreba | Kontinuirano traženje prilika za postavljanje štanda i u | Kontinuirano traženje prilika za postavljanje štanda i u | Kontinuirano traženje prilika za postavljanje štanda i u | |

| | | | | |
|---|---|---|---|--|
| - obilježavanje Svjetskog dana hospicija i palijativne skrbi – organiziranje štandova u centru Zagreba (druga subota u listopadu) u suradnji sa Gradom Zagrebom | sklopu drugih manifestacija 9.10.2021. | sklopu drugih manifestacija 8.10.2022. | sklopu drugih manifestacija 14.10.2023. | Potaknuti javnost na sudjelovanje i doprinos Informirati o važnosti i dobrobiti volontiranja i ulozi volontera, Informirati stručnu javnost o uslugama i aktivnostima koje udruga pruža radi postizanja bolje suradnje |
| 10. Promocija palijativne skrbi u javnosti, javno zagovaranje potreba palijativnih bolesnika i njihovih obitelji s naglaskom na psihosocijalni dio | | | | Bolja informiranost onih koji trebaju našu pomoć o našim uslugama i kako ih ostvariti time i veća njihova iskoristivost od strane onih koji nas trebaju; |
| - suradnja sa stručnjakom za PR | Kontinuirano ovisno o mogućnostima i potrebama | Kontinuirano ovisno o mogućnostima i potrebama | Kontinuirano ovisno o mogućnostima i potrebama | Više informirana javnost o postojanju palijativne skrbi, njenih principa kao i o potrebama koje imaju umirući i članovi njihovih obitelji; |
| - održavanje web i Facebook stranice | Kontinuirano cijelu godinu | Kontinuirano cijelu godinu | Kontinuirano cijelu godinu | Informiranija stručna javnost o potrebi razvijanja psihosocijalnog djela palijativne skrbi, a ne samo zdravstvenog te o potrebi integriranog, cjelovitog gledanja na potrebe korisnika; |
| - sudjelovanje u TV i radio emisijama, objava članaka u novinama o radu udruge | Kontinuirano cijelu godinu se kontaktiraju mediji i nude informacije o aktivnostima | Kontinuirano cijelu godinu se kontaktiraju mediji i nude informacije o aktivnostima | Kontinuirano cijelu godinu se kontaktiraju mediji i nude informacije o aktivnostima | Poboljšana informiranost o našem radu za potencijalne stručne suradnike i partnere na projektima; |
| - sudjelovanje na info pultovima (Pravo doba, Gerontološki tulum, Tjedan udruga i sl) | Pravo doba u svibnju Tjedan udruga u svibnju Gerontološki tulum u listopadu | Pravo doba u svibnju Tjedan udruga u svibnju Gerontološki tulum u listopadu | Pravo doba u svibnju Tjedan udruga u svibnju Gerontološki tulum u listopadu | Proširena informacija o našim aktivnostima radi uključivanja zainteresiranih za volontiranje |
| - štampanje letaka i brošure o uslugama | 3. kvartal 2021. | 3. kvartal 2022. | 3. kvartal 2023. | |
| 11. Crowdfunding kampanja | Ožujak 2021. (pred Uskrs) ili u drugoj polovini godine uz obilježavanje dana hospicija i PS ili u Adventu | | | Na temeljima akcije „Začin ljubav“ i senzibilizirane javnosti provela bi se kampanja prikupljanja sredstava od široke javnosti ukoliko situacija sa koronavirusom bude povoljnija. |

ZAKLJUČAK

Kvalitetna usluga, čvrsta grupa educiranih volontera, zaposlena stručna osoba te pojačana komunikacija sa javnosti trebala bi pridonijeti širenju prepoznatljivosti udruge i jačanju povjerenja. Sve to moglo bi donijeti širu bazu donatora i volontera što bi bila baza za daljnje širenje aktivnosti i novo zapošljavanje. Veći broj zaposlenika i veći broj volontera različitih struka omogućio bi razvijanje novih programa prikupljanja sredstava, te novih programa za poboljšanje usluge korisnicima (npr. pružanje stručne psihološke pomoći). Sve to doprinijelo bi održivosti, kontinuitetu i kvaliteti pružanja usluge što je temeljni cilj udruge jer na taj način uvodi promjenu u zajednicu.

Ovaj strateški plan usvojila je Skupština udruge na svojoj sjednici održanoj dana 16. prosinca 2020.

Blaženka Eror Matić, predsjednica

