



VOLONTERI U PALIJATIVNOJ SKRBI LA VERNA

STRATEŠKI PLAN RADA

ZA RAZDOBLJE 2022. – 2024. 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 12 godina aktivnosti (od 2009. - 2022.) kontinuirano pružamo **pomoć palijativnim bolesnicima i njihovim obiteljima jačajući ovu temeljnu aktivnost koju kontinuirano nadopunjujemo novim uslugama sukladno uočenim potrebama.**

U proteklih 12 godina pomogli smo 629 korisnika, angažirano je i educirano preko 100 volontera koji su poklonili 23.318 sati svoga života palijativnoj skrbi. U posljednje četiri godine od kada djelujemo kao udruga pomogli smo 422 korisnika i poklonili 13.062 volonterska sata.

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 2021. godine održana je on-line preko Zoom aplikacije tijekom studenoga i prosinca raspoređeno na 6 ponedjeljaka. Prednost ovakvog načina je što su edukaciju mogli pratiti zainteresirani iz cijele Hrvatske. Edukaciju je redovito pratilo preko 80 polaznika.

Kontinuirano su se provodile aktivnosti Savjetovališta za podršku onima koji trebaju palijativnu skrb, a unutar savjetovališta i posebna Služba za podršku onima u procesu žalovanja. U Savjetovalištu je tijekom 2020. godine 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.

Udruga djeluje u prostoru na adresi Kvaternikov trg 9. koji je dobiven u najam od Grada Zagreba i gdje ima na raspolaganju 35 m² (tri uredske prostorije) uz mogućnost korištenja dvorane za sastanke. Od Grada je tijekom lipnja u najam dobiven i prostor od 20m² na adresi Nova cesta 22 koji se koristi za potrebe posudionice. Ovaj prostor bilo je potrebno urediti (zamijeniti naljepnice na izlogu i vratima, skinuti tapete i okrečiti, promijeniti linoleum na podu, popraviti ili zamijeniti rasvjetu). Ovaj prostor nema sanitarni čvor i nema grijanja tako da se ne može koristiti za neke druge svrhe osim za posudionicu.

Akcija „Začin ljubavi“ provodila se kontinuirano tijekom cijele godine (on-line i na štandovima), a njome je u suradnji sa Gradskim uredom za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom i pod pokroviteljstvo gradonačelnika obilježen i Svjetski dan hospicija i palijativne skrbi kada su na Cvjetnom trgu postavljeni štandovi sa začinskim biljem.

STRATEŠKI CILJEVI ZA RAZDOBLJE 2022 – 2024. 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 pruženih usluga. Ovo će se provoditi sustavnim radom s volonterima i edukacijom kao i jačanjem veza s 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 s 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. i 2021. 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.
- 4. „Evo 5“ - radionice za podršku djeci koji u obitelji imaju oboljelog člana.** Iz našeg višegodišnjeg iskustva uvidjeli smo da su ta djeca zanemarena u smislu da se s njima ne razgovara o toj teškoj situaciji u kojoj se obitelj našla, ne razgovaraju o bolesti, o smrti. Stoga ta djeca pate u samoći i pokušat će im se kroz igru i uz stručnjaka pružiti prilika da prorade te snažne emocije s kojima se suočavaju.

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 stručnjakom za prezentiranje akcije Začin ljubavi u medijima i Facebook stranici učinkovita je i ojačala nas je za medijsko istupanje. Ovisno o raspoloživim sredstvima pokušat će se ojačati i proširiti ova suradnja i na druge aktivnosti. 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 kojem će se nuditi začinsko bilje, te letci i brošure o radu udruge. Projekt suradnje sa gastro-blogerima koji su angažirani kao ambasadori udruge (za svaki mjesec jedan gastro-blogger i jedan začin) provodit će se tijekom 2022. godine. Ovisno o mogućnostima nastavit će se suradnja sa župnicima koji bi pod nedjeljnim misama mogli omogućiti prezentiranje rada udruge i ponudu začinskog bilja. Pokušat će se pronaći i druge mogućnosti provođenja ponude začina kao npr.: u trgovačkim centrima, u kafićima, u nekim trgovačkim društvima i sl. Provođenje ovih mogućnosti će ovisiti i o stanju sa širenjem zaraze COVID-19.
- 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. Zapošljavanje je bilo planirano za 2021. godinu međutim zbog otežanih uvjeta prikupljanja donacija zbog pandemije COVID-19 i potresa prolongira se na naredno razdoblje uz stalno ulaganje napora za daljnjim širenjem baze donatora i pronalaženje novih izvora financiranja. Vjerujemo da bi se novo zapošljavanje moglo ostvariti u drugoj polovici

2022. godine kada se očekuju i rezultati prijava na natječaje ESF-a. 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, te projekt „Evo 5“. 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.

- 4. Suradnjom sa drugim dionicima palijativne skrbi (udruge, ustanove i sl.), razmjenom iskustava, jačao bi se kapacitet udruge za prijavu na više različitih natječaja za donacije (npr. sklapanjem partnerstva) kao i za cjelovitiju skrb za korisnike.**

PLAN RADA ZA RAZDOBLJE 2022 – 2024. GODINE

Aktivnost	Vremensko razdoblje			Očekivani rezultati
	2022.	2023.	2024.	
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,

				<p>emocionalnu, psihosocijalnu podršku u nošenju s teškoćama bolesti i skrbi o bolesniku kao i podršku i proradu u procesu žalovanja nakon smrti bliske osobe</p> <p>Pomoći oko 60 korisnika svake godine i održati 5 grupa podrške svake godine</p>
5. Vođenje kartoteke korisnika i njihovih potreba te pruženih usluga	Kontinuirano cijelu godinu	Kontinuirano cijelu godinu	Kontinuirano cijelu godinu	<p>Sistematičniji rad i praćenje potreba i pruženih usluga te bolja mogućnost planiranja budućih aktivnosti</p> <p>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.</p>
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)	<p>Vrednovanje rada, podrška volonterima, edukacija i planiranje rada</p> <p>Oko 19 sastanaka godišnje</p>
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	<p>Bolja educiranost i unapređenje znanja volontera</p> <p>Edukacija u trajanju od 20 sati</p>
8. Vođenje evidencije o volonterima i volontiranju	Kontinuirano cijelu godinu	Kontinuirano cijelu godinu	Kontinuirano cijelu godinu	<p>Postizanje kontinuiteta i veće pouzdanosti volontera te bolja mogućnost za planiranje rada s volonterima. Ispunjen „Volonterski obrazac“ za svakog volontera</p> <p>Ispunjena evidencija volonterskih sati za svakog volontera</p> <p>Održavanje minimalno 2.500 volonterskih sati godišnje</p>
9. Začin ljubavi				<p>Informirati i educirati javnost o palijativnoj skrbi</p>
- on-line ponuda začinskog bilja	Kontinuirano cijelu godinu	Kontinuirano cijelu godinu	Kontinuirano cijelu godinu	<p>Naglasiti važnost djelovanja u uvjetima covida 19 (online način kupnje i dostava koje bez većeg zadržavanja i bliskijeg kontakta svejedno nose poruku ljubavi i podrške)</p>
- ponuda začinskog bilja na štandovima u centru Zagreba	Kontinuirano traženje prilika za postavljanje štanda i u sklopu drugih manifestacija	Kontinuirano traženje prilika za postavljanje štanda i u sklopu drugih manifestacija	Kontinuirano traženje prilika za postavljanje štanda i u sklopu drugih manifestacija	<p>Potaknuti javnost na sudjelovanje i doprinos</p>
- obilježavanje Svjetskog dana hospicija i palijativne				<p>Informirati o važnosti i dobrobiti volontiranja i ulozi volontera,</p>

skrbi – organiziranje štandova u centru Zagreba (druga subota u listopadu) u suradnji sa Gradom Zagrebom	8.10.2022.	14.10.2023.	12.10.2024.	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 2022.	3. kvartal 2023.	3. kvartal 2024.	
11. Crowdfunding kampanja	Tijekom 2022. suradnja sa gastro-bloggerima i kafićima vezano uz „Začin ljubavi“	Aktiviranje posebnog telefonskog broja za uplatu donacija		Na temeljima akcije „Začin ljubavi“ 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, „Evo 5“). Sve to doprinijelo bi održivosti, kontinuitetu i kvaliteti pružanja usluge što je temeljni cilj udruge jer na taj način uvodi promjenu u zajednici.

Ovaj strateški plan usvojila je Skupština udruge na svojoj sjednici održanoj dana 15. prosinca 2021.

Blaženka Eror Matić, predsjednica



