VOLONTERI U PALIJATIVNOJ SKRBI LA VERNA

STRATEŠKI PLAN RADA

ZA RAZDOBLJE 2023. – 2025. GODINE

UVOD

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

U 13 godina aktivnosti (od 2009. do 2022.) kontinuirano pružamo **pomoć palijativnim bolesnicima i njihovim obiteljima jačajući ovu temeljnu aktivnost koju kontinuirano nadopunjujemo novim uslugama sukladno uočenim potrebama.**

U proteklih 13 godina pomogli smo 778 korisnika, angažirano je i educirano preko 100 volontera koji su poklonili 27.497 sati svoga života palijativnoj skrbi. U posljednje četiri godine od kada djelujemo kao udruga pomogli smo 521 korisnika i poklonili 12.966 volonterskih sati.

U prosjeku na godišnjoj razni naše usluge pružamo za 100 korisnika. Svake godine u prosjeku imamo oko 30 aktivnih volontera koji volontirajući provedu oko 3.000 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. Za vrijeme posebnih epidemioloških mjera u 2020. i 2021. godini edukacija se održavala on-line koju je redovito pratilo preko 80 polaznika iz cijele Hrvatske. Edukacija u 2022. godini održana je u suradnji sa Hrvatskim katoličkim sveučilištem na način da je dio predavanja išao on-line, a dio u živo.

Kontinuirano se provode 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 2022. godine podrška pružena za 46 osoba, te podrška u žalovanju za 11 osoba.

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 m^2 (tri uredske prostorije) uz mogućnost korištenja dvorane za sastanke. Prostor od 20m^2 na adresi Nova cesta 35 koji se koristi za potrebe posudionice dobiven na korištenje na natječaju Grada Zagreba tijekom 2022. prešao je u

vlasništvo Republike Hrvatske ali uvjeti korištenja su ostali isti. 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, zdravstvo, branitelje 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. Uoči obilježavanja Svjetskog dana koji se održavao pod geslom „Liječimo srca i zajednicu“ u gradskoj knjižnici Bogdan Ogrizović održan je okrugli stol na temu žalovanja.

STRATEŠKI CILJEVI ZA RAZDOBLJE 2023 – 2025. 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 i administrativnu tajnicu koja je zaposlena u udruzi od 24. lipnja 2022. kao i očuvati tim od oko 25 osposobljenih volontera.

Sljedeći cilj je **jačanje kapaciteta udruge i razvoj**. Ovaj cilj će se ostvarivati širenjem izvora donacija i jačanjem odnosa s javnošću što je preduvjet za novo zapošljavanje.

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

1. **Edukacija volontera**. U organiziranju edukacije nastavit će se suradnja sa Hrvatskim katoličkim sveučilištem. Način i termini održavanja edukacije ovisit će o stanju sa zarazom koronavirusa kao i o broju novo uključenih volontera i interesu suradnika i javnosti. 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.

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 nastavit će se sa djelovanjem savjetovališta.

3. **Podrška palijativnim bolesnicima smještenima u domovima za starije.** U studenome 2022. započeta je suradnja sa Domom za starije Trešnjevka Zagreb. Volonteri posjećuju palijativne bolesnike provode vrijeme s njima i time nadopunjavaju usluge palijativne skrbi u Domu. Ova aktivnost će se i dalje održavati i razvijati.

4. **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 p**otrebno 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 ambasadorima udruge (za svaki mjesec jedan ambasador i jedan začin) nastojat će se provoditi što je duže moguće. Ovisno o mogućnostima nastavit će se suradnja sa župnicima koji bi pod nedjeljnim misama mogli omogućiti prezentiranje rada udruge i ponudu začinskog bilja (4 akcije godišnje). Nastavit će se i organiziranje akcije na tržnicama (4 tržnice godišnje). Pokušat će se pronaći i druge mogućnosti provođenja ponude začina kao npr.: u trgovačkim centrima, u kafićima, u nekim trgovačkim društvima i sl.

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 kao i razvijati suradnja sa domovima za starije. Vjerujemo da bi se novo zapošljavanje moglo ostvariti u 2024. godini s kojim ciljem će se pratiti natječaji za donacije na koje bi se mogli prijaviti ovi projekti i osigurati sredstva za dodatno zapošljavanje. Zapošljavanjem dvije stručne osobe jedna bi se mogla posvetiti samo koordinaciji volontera, a druga savjetovalištu. Uz tri zaposlene osobe osim više vremena koje bi mogli posvetiti korisnicima (bolesnicima, obiteljima, volonterima), oslobodilo bi im se i vrijeme za osmišljavanje promotivnih akcija, kao i pisanje projekata za prijave na natječaje za financiranje projekta iz svog područja djelovanja što bi doprinijelo održivosti i vidljivosti udruge.

4. **Suradnja 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 2023 – 2025. GODINE

Aktivnost	Vremensko razdoblje			Očekivani rezultati
	2023.	2024.	2025.	
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 obitelj 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 3000 volonterskih sati svake godine. Planirano oko 150 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 proradu u procesu žalovanja nakon smrti bliske osobe Pomoći oko 60 korisnika svake godine i održati 5 grupa podrške svake godine

5. Suradnja sa domovima za starije (Dom za starije Trešnjevka)	Kontinuirano cijelu godinu	Kontinuirano cijelu godinu	Kontinuirano cijelu godinu	Olakšanje bolesniku smještenom u domu za strije, boravka uz bolesnika. Nadopunjavanje usluge palijativne skrbi u socijalnim ustanovama u Gradu Zagrebu.
6. 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.
7. 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
8. 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
9. 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 3000 volonterskih sati godišnje
10. Začin ljubavi				Informirati i educirati javnost o palijativnoj skrbi 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) Potaknuti javnost na sudjelovanje i doprinos Informirati o važnosti i dobrobiti volontiranja i ulozi volontera,
- on-line ponuda začinskog bilja	Kontinuirano cijelu godinu	Kontinuirano cijelu godinu	Kontinuirano cijelu godinu	
- ponuda začinskog bilja na štandovima u Zagreba - obilježavanje Svjetskog dana hospicija i palijativne skrbi – organiziranje štandova u centru Zagreba (druga subota u listopadu)	Kontinuirano tržnice (4), Projekt Ilica (2), župe (4) 14.10.2023.	Kontinuirano traženje prilika za postavljanje štanda i u sklopu drugih manifestacija 12.10.2024.	Kontinuirano traženje prilika za postavljanje štanda i u sklopu drugih manifestacija 11.10.2025.	

u suradnji sa Gradom Zagrebom - angažiranje ambasadora „Začina ljubavi“	Angažirat će se chefovi	Sukladno raspoloživom interesu nastavit će se s akcijom i odabrati ambasadori	Sukladno raspoloživom interesu nastavit će se s akcijom i odabrati ambasadori	Informirati stručnu javnost o uslugama i aktivnostima koje udruga pruža radi postizanja bolje suradnje Proširiti bazu donatora
11. 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; Više informirana javnost o postojanju palijativne skrbi, njenih principa kao i o potrebama koje imaju umirući i članovi njihovih obitelji; Informiranija stručna javnost o potrebi razvijanja psihosocijalnog djela palijativne skrbi, a ne samo zdravstvenog te o potrebi integriranog, cjelovitog gledanja na potrebe korisnika; Poboljšana informiranost o našem radu za potencijalne stručne suradnike i partnere na projektima; Proširena informacija o našim aktivnostima radi uključivanja zainteresiranih za volontiranje
- Formiranje zagovaračke platforme (ACF projekt)	Kontinuirano kroz godinu dok traje projekt	Prema potrebama nakon završetka projekta	Prema potrebama	
- suradnja sa stručnjakom za PR	Kontinuirano ovisno o mogućnostima i potrebama	Kontinuirano ovisno o mogućnostima i potrebama	Kontinuirano ovisno o mogućnostima i potrebama	
- održavanje web i Facebook stranice	Kontinuirano cijelu godinu	Kontinuirano cijelu godinu	Kontinuirano cijelu godinu	
- 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	
- sudjelovanje na info pultovima (Gerontološki tulum, Tjedan udruga i sl)	Tjedan udruga u svibnju Gerontološki tulum u listopadu	Tjedan udruga u svibnju Gerontološki tulum u listopadu	Tjedan udruga u svibnju Gerontološki tulum u listopadu	
- štampanje letaka i brošure o uslugama	1. polugodište 2023.	2. polugodište 2024.	2. polugodište 2025.	

12. Suradnja sa bolnicama – provođenje aktivnosti i ulaganje napora kako bi se ostvarila mogućnost ulaska volontera u bolnice	Zbog adaptacije Specijalne bolnice za plućne bolesti neće biti moguće nastaviti započetu suradnju	Kontinuirano kroz cijelu godinu	Kontinuirano kroz cijelu godinu	Olakšanje bolesniku smještenim u bolnicama. Nadopunjavanje usluge palijativne skrbi u zdravstvenim ustanovama u Gradu Zagrebu

ZAKLJUČAK

Kvalitetna usluga, čvrsta grupa educiranih volontera, zaposlene stručne osobe, jačanje organizacijske strukture udruge 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 14. prosinca 2022.

Blaženka Eror Matić, predsjednica