

## OPERATIVNI PLAN

### **VOLONTERI U PALIJATIVNOJ SKRBI LA VERNA** GODINA: 2026

#### 1. Strateška smjernica: **POBOLJŠANJE KVALITETE ŽIVOTA PALIJATIVNIH BOLESNIKA I NJIHOVIH OBITELJI PRUŽANJEM SOCIJALNIH USLUGA U ZAJEDNICI**

<b>Redni broj strateške aktivnosti</b>	<b>Aktivnost</b>	<b>Planirani rezultat</b>	<b>Nositelj (odgovorna osoba, članovi tima)</b>	<b>Potrebni resursi i izvori financiranja (kvantificirati)</b>	<b>Rok</b>	<b>Strateški cilj kojem doprinosi</b>	<b>Indikator prioriteta (hitnost, vrijednost projekta) 1-5</b>
1.1.1.	<b>Volonterski posjeti bolesnicima (u kući, bolnici i domu)</b>	1.1.1.1. Osigurane redovne posjete bolesnicima 1.1.1.2. Osigurana redovna komunikacija s bolesnicima i obiteljima s ciljem pružanja informacija i drugih oblika podrške 1.1.1.3. Godišnje obuhvaćeno 400 – 450 korisnika	1.1.1.1. Stručna voditeljica za psihosocijalnu podršku i koordinaciju volontera i koordinatorica volontera 1.1.1.2. Volonteri	- Plaća za stručnu voditeljicu i koordinatoricu volontera - Administrativni troškovi	Kontinuirano	<b>Pružiti kvalitetnu socijalnu uslugu palijativne skrbi bolesnicima i njihovim obiteljima</b>	1
1.1.2.	<b>Redovite aktivnosti stručnog</b>	1.1.2.1. Pružena stručna savjetodavna podrška za 30 – 40 korisnika	1.1.2.1. Stručna voditeljica za psihosocijalnu	- Plaća za stručnu voditeljicu i	Kontinuirano	<b>Pružiti kvalitetnu socijalnu uslugu palijativne skrbi</b>	1

	<b>Savjetovališta za podršku onima koji trebaju palijativnu skrb - telefonski i uživo (posjete)</b>		podršku i koordinaciju volontera i koordinatorica volontera	koordinatoricu volontera - Administrativni troškovi		<b>bolesnicima i njihovim obiteljima</b>	
1.1.3.	<b>Redovne aktivnosti Službe za žalovanje</b>	1.1.3.1. Pružena podrška u žalovanju za 10-15 korisnika	1.1.3.1. Stručna voditeljica za psihosocijalnu podršku i koordinaciju volontera	- Plaća za stručnu voditeljicu - Administrativni troškovi	Kontinuirano	<b>Pružiti kvalitetnu socijalnu uslugu palijativne skrbi bolesnicima i njihovim obiteljima</b>	1
1.1.4.	<b>Provedena evaluacija pruženih usluga</b>	1.1.4.1. Osigurati da je svakom korisniku pružena barem jedna socijalna usluga 1.1.4.2. Napraviti upitnik o zadovoljstvu korisnika i dobiti barem 20 popunjenih upitnika od strane korisnika i obitelji 1.1.4.3. Redovito vođenje kartoteke korisnika i njihovih potreba te pruženih usluga putem odgovarajuće aplikacije ili programa	1.1.4.1. Stručna voditeljica za psihosocijalnu podršku i koordinaciju volontera 1.1.4.2. Stručna voditeljica za psihosocijalnu podršku i koordinaciju volontera, koordinatorica volontera i volonteri	- Plaća za stručnu voditeljicu, koordinatoricu volontera i administrativnu tajnicu  - Administrativni troškovi	Kontinuirano	<b>Pružiti kvalitetnu socijalnu uslugu palijativne skrbi bolesnicima i njihovim obiteljima</b>	2

			1.1.4.3. Stručna voditeljica za psihosocijalnu podršku i koordinaciju volontera i koordinatorica volontera				
1.1.5.	<b>Suradnja s institucijama</b>	1.1.5.1. Održavanje dobrih odnosa s domovima zdravlja – Zapad, Centar i Istok kao i sa Domom zdravlja Ličko-senjske županije 1.1.5.2. Održavanje dobrih odnosa sa Domom za starije Trešnjevka i Domom za starije u Otočcu 1.1.5.3. Održavanje dobrih odnosa sa Specijalnom bolnicom za plućne bolesti Zagreb	Predsjednica, stručna voditeljica za psihosocijalnu podršku, koordinatorica volontera i administrativna tajnica	- Plaća za stručnu voditeljicu, koordinatoricu volontera i administrativnu tajnicu - Administrativni troškovi	Kontinuirano	<b>Pružiti kvalitetnu socijalnu uslugu palijativne skrbi bolesnicima i njihovim obiteljima</b>	1
1.1.6.	<b>Posredovanje pri institucijama</b>	1.1.6.1. Zagovaranje prava korisnika, podnošenje zahtjeva za korisnika, slanje dopisa radi iniciranja potrebnih postupaka za ostvarivanje prava korisnika	Predsjednica, stručna voditeljica za psihosocijalnu podršku i koordinatorica volontera	- Plaća za stručnu voditeljicu i koordinatoricu volontera - Administrativni troškovi	Kontinuirano	<b>Pružiti kvalitetnu socijalnu uslugu palijativne skrbi bolesnicima i njihovim obiteljima</b>	1
1.1.7.	<b>Posudba ortopedskih pomagala</b>	1.1.7.1. Održavati, a u koliko se pronade veći prostor, i povećati broj pomagala na raspolaganju za posudbu – antidekubitalni madraci,	1.1.7.1. Administrativna tajnica 1.1.7.2. Predsjednica	- Plaća za administrativnu tajnicu - Administrativni troškovi	1.1.7.1. Kontinuirano 1.1.7.2. do kraja 2026. godine	<b>Pružiti kvalitetnu socijalnu uslugu palijativne skrbi bolesnicima i njihovim obiteljima</b>	2

		bolnički kreveti i ostala pomagala 1.1.7.2. Osigurati bolji prostor za skladištenje pomagala					
1.2.1.	<b>Kontinuirani rad s volonterima</b>	1.2.1.1. Vrednovanje rada, podrška volonterima, edukacija i planiranje rada 1.2.1.2. Organizirano 18 sastanaka s volonterima godišnje 1.2.1.3. Održati broj volontera od 50 do 55 volontera	1.2.1.1. Stručna voditeljica za psihosocijalnu podršku i koordinatorica volontera 1.2.1.2. Predsjednica, stručna voditeljica i koordinatorica volontera 1.2.1.3. Stručna voditeljica, koordinatorica volontera i administrativna tajnica	- Plaća za stručnu voditeljicu, koordinatoricu volontera i administrativnu tajnicu - Administrativni troškovi	Kontinuirano	<b>Osigurati kvalitetan menadžment volontera</b>	1
1.2.2.	<b>Vođenje evidencije o volonterima i volontiranju</b>	1.2.2.1. Ispunjen volonterski obrazac za svakog volontera 1.2.2.2. Ispunjen volonterski ugovor za volontere sukladno zakonskoj odredbi 1.2.2.3. Ispunjena evidencija volonterskih sati za svakog volontera 1.2.2.4. Održati broj volonterskih sati od oko 4.000 godišnje	Koordinatorica volontera i administrativna tajnica	- Plaća za koordinatoricu volontera i administrativnu tajnicu	Kontinuirano	<b>Osigurati kvalitetan menadžment volontera</b>	1

1.2.3.	<b>Edukacija volontera</b>	1.2.3.1. Najmanje jednom godišnje, a po potrebi i više puta organizirana edukacija za nove volontere	1.2.3.1. Stručna voditeljica za psihosocijalnu podršku i koordinatorica volontera, predsjedništvo	- Plaća za stručnu voditeljicu i koordinatoricu volontera - Administrativni troškovi	Kontinuirano	<b>Osigurati kvalitetan menadžment volontera</b>	1
--------	--------------------------------	--	---	---	--------------	--	---

2. Strateška smjernica: **JAČANJE VIDLJIVOSTI UDRUGE U ŠIROJ JAVNOSTI I STRUČNIM KRUGOVIMA TE VEĆI UTJECAJ NA JAVNE POLITIKE U PODRUČJU PALIJATIVNE SKRBI**

Redni broj strateške aktivnosti	Aktivnost	Planirani rezultat	Nositelj (odgovorna osoba, članovi tima)	Potrebni resursi i izvori financiranja (kvantificirati)	Rok	Strateški cilj kojem doprinosi	Indikator prioriteta (hitnost, vrijednost projekta) 1-5
2.1.1.	<b>Praćenje ostvarivanja prava bolesnika na palijativnu skrb</b>	2.1.1.1. Izvještavanje javnosti putem priopćenja za javnost ili organizacije događanja o stanju u pružanju palijativne skrbi	Predsjednica, Stručna voditeljica za psihosocijalnu podršku i koordinaciju volontera	- Plaća za stručnu voditeljicu - Administrativni troškovi	Kontinuirano	<b>Praćenje i zagovaranje prava bolesnika na bolju palijativnu skrb</b>	1
2.1.2.	<b>Zagovaračke aktivnosti udruge</b>	2.1.2.1. Jače zagovaranje za ravnopravnost uloge volontera u pružanju palijativne skrbi kroz pripremu smjernica o uključivanju volontera u pružanje palijativne skrbi 2.1.2.2. Javno zagovaranje potreba palijativnih bolesnika kroz organizaciju događanja za medije i	Predsjednica, Stručna voditeljica za psihosocijalnu podršku i koordinaciju volontera i koordinatrica volontera  Stručnjak za PR	- Plaća za stručnu voditeljicu i koordinatricu volontera - Naknada za stručnjaka za PR - Troškovi provedbe kampanje - Administrativni troškovi	Kontinuirano	<b>Praćenje i zagovaranje prava bolesnika na bolju palijativnu skrb</b>	1

		javnost u suradnji s partnerima 2.1.2.2. Provedena jedna kampanja godišnje o ulozi volontera u palijativnoj skrbi uz pomoć komunikacijske agencije i stručnjaka za PR					
2.2.1.	<b>Planirati komunikacijske aktivnosti udruge prema ciljanim skupinama i očekivanim rezultatima</b>	2.2.1.1. Izrađen godišnji komunikacijski plan aktivnosti udruge 2.2.1.2. Osigurati bolju suradnju s medijima i redovito sudjelovanje predstavnika udruge u medijima (TV, radio, tisak) 2.2.1.3. Promovirati brošure udruge	Predsjednica, Stručna voditeljica za psihosocijalnu podršku, Administrativna tajnica, Kordinatorica volontera  Stručnjak za PR	- Plaća za stručnu voditeljicu, administrativnu tajnicu i kordinatoricu volontera - Naknada za stručnjaka za PR - Administrativni troškovi	Kontinuirano	<b>Osigurati veću vidljivost misije udruge u široj javnosti i među potencijalnim donatorima</b>	1
2.2.2.	<b>Obilježiti Nacionalni dan palijativne skrbi</b>	2.2.2.1. Provedena medijska kampanja za obilježavanje Nacionalnog dana palijativne skrbi uz podršku PR stručnjaka i/ili kreativne agencije (11.5.2026)	Predsjednica, Stručna voditeljica za psihosocijalnu podršku, Administrativna tajnica, Kordinatorica volontera  Stručnjak za PR  Volonteri	- Plaća za stručnu voditeljicu, administrativnu tajnicu i kordinatoricu volontera - Naknada za stručnjaka za PR - Organizacijski troškovi - Administrativni troškovi	Svibanj 2026.	<b>Osigurati veću vidljivost misije udruge u široj javnosti i među potencijalnim donatorima</b>	1
2.2.3.	<b>Obilježiti Svjetski dan hospicija i</b>	2.2.3.1. Organizacijom javnog događanja u Zagrebu obilježen Svjetski dan	Predsjednica, Stručna voditeljica za psihosocijalnu podršku,	- Plaća za stručnu voditeljicu, administrativnu tajnicu i	Listopad 2026.	<b>Osigurati veću vidljivost misije udruge u široj javnosti i među</b>	1

	<b>palijativne skrbi</b>	hospicija u suradnji s partnerima udruge i stručnjakom za PR (druga subota u listopadu – (10.10.2026.)	Administrativna tajnica, Kordinatorica volontera  Stručnjak za PR  Volonteri	koordinatoricu volontera - Naknada za stručnjaka za PR - Organizacijski troškovi - Administrativni troškovi		<b>potencijalnim donatorima</b>	
2.2.4.	<b>Nastavak promocije akcije LA VERNIN Začin ljubavi</b>	2.2.4.1. Prema organizacijskim mogućnostima udruge promovirati akciju s ambasadorima akcije (putopisci) i javnim događanjima	Predsjednica, Stručna voditeljica za psihosocijalnu podršku, Administrativna tajnica, Kordinatorica volontera  Stručnjak za PR  Volonteri	- Plaća za stručnu voditeljicu, administrativnu tajnicu i koordinaticu volontera - Naknada za stručnjaka za PR - Organizacijski troškovi - Administrativni troškovi	4-5 štandova u godini (prvenstveno u župama)  Ambasadori i prijatelji akcije - kontinuirano	<b>Osigurati veću vidljivost misije udruge u široj javnosti i među potencijalnim donatorima</b>	1
2.2.5.	<b>Redovne komunikacijske aktivnosti na društvenim mrežama udruge</b>	2.2.5.1. Izraditi plan objava na društvenim mrežama udruge u određenom razdoblju (tjedno)	Predsjednica, Stručna voditeljica za psihosocijalnu podršku, Administrativna tajnica, Kordinatorica volontera  Stručnjak za PR	- Plaća za administrativnu tajnicu - Naknada za stručnjaka za PR - Administrativni troškovi	Kontinuirano	<b>Osigurati veću vidljivost misije udruge u široj javnosti i među potencijalnim donatorima</b>	1

2.2.6.	<b>Redizajn mrežne stranice udruge</b>	2.2.6.1. Nastaviti s uređivanjem i potrebnim izmjenama web stranice Udruge	Predsjednica, Stručna voditeljica za psihosocijalnu podršku, Administrativna tajnica, Kordinatorica volontera  Vanjsku suradnik za redizajn weba	- Plaća za stručnu voditeljicu, administrativnu tajnicu i kordinatoricu volontera - Trošak održavanja weba - Trošak hostinga	Kontinuirano	<b>Osigurati veću vidljivost misije udruge u široj javnosti i među potencijalnim donatorima</b>	1
2.2.7.	<b>Suradnja sa stručnjakom za PR</b>	2.2.7.1. Nastaviti redovnu suradnju sa stručnjakom za PR na komunikacijskim aktivnostima udruge 2.2.7.2. Osigurati kontinuirane PR aktivnosti udruge – povećati medijske objave za 10%	Predsjednica, Stručna voditeljica za psihosocijalnu podršku, Administrativna tajnica, Kordinatorica volontera	Plaća za stručnu voditeljicu, administrativnu tajnicu i kordinatoricu volontera - Naknada za stručnjaka za PR - Administrativni troškovi	Kontinuirano	<b>Osigurati veću vidljivost misije udruge u široj javnosti i među potencijalnim donatorima</b>	1

3. Strateška smjernica: **POVEĆANJE FINACIJSKE ODRŽIVOSTI ORGANIZACIJE I JAČANJE ORGANIZACIJSKIH KAPACITETA**

Redni broj strateške aktivnosti	Aktivnost	Planirani rezultat	Nositelj (odgovorna osoba, članovi tima)	Potrebni resursi i izvori financiranja (kvantificirati)	Rok	Strateški cilj kojem doprinosi	Indikator prioriteta (hitnost, vrijednost projekta) 1-5
3.1.1.	<b>Povećati broj zaposlenih osoba u udruzi</b>	<p>3.1.1.1. Nastaviti angažiranje stručnjaka za pisanje projekata za otvorene natječajne (O ured – Ivona Bišćan),</p> <p>3.1.1.2. Angažirati vanjskog suradnika za praćenje i analizu donacija, komunikaciju s donatorima i komunikaciju sa poslovnim sektorom</p> <p>3.1.1.3. Zaposlena do kraja 2026. godine – ako se angažiranje vanjskih suradnika za pisanje projekata</p>	Predsjednica, Stručna voditeljica za psihosocijalnu podršku i koordinaciju volontera, Administrativna tajnica, Koordinatorica volontera	- Plaća za stručnu voditeljicu, trošak vanjskih suradnika, plaća za novozaposlenu osobu - Administrativni troškovi	Kontinuirano	<b>Povećani ljudski kapaciteti udruge za provedbu aktivnosti i osigurana financijska sredstva za rad udruge</b>	1

		<p>i donacije pokaže učinkovito zaposlila bi se stručna osoba za programsko područje rada sa volonterima i korisnicima (socijalni radnik, psiholog i sl.)</p> <p>3.1.1.4. Osigurana sredstava za pokrivanje plaća putem natječaja i donacija – redovita prijava na sve otvorene natječaje koje odgovaraju misiji udruge</p>					
3.1.2.	<b>Povećati aktivnosti fundraisinga od građana i tvrtki</b>	<p>3.1.1.5. Izrađen godišnji fundraising plan udruge – slanje 30.000 neadresiranih pisama dva puta godišnje u različite dijelove Zagreba (pred Nacionalni dan PS i pred Božić); u lipnju/srpnju slanje pisama zahvale za donacije u prvom polugodištu, te</p>	<p>Predsjednica, Stručna voditeljica za psihosocijalnu podršku i koordinaciju volontera, Administrativna tajnica, Koordinatorica volontera</p> <p>Stručnjak za FR</p>	<p>- Plaća za stručnu voditeljicu, administrativnu tajnicu i koordinatoricu volontera</p> <p>- Naknada za stručnjaka za FR</p> <p>- Administrativni troškovi</p>	Kontinuirano	<b>Povećani ljudski kapaciteti udruge za provedbu aktivnosti i osigurana financijska sredstva za rad udruge</b>	1

		<p>Božićnih pisama svim donatorima</p> <p>3.1.1.6. Povećane donacije građana za <del>30%</del> 10% godišnje</p> <p>3.1.1.7. Povećane donacije poslovnog sektora za 20% godišnje</p> <p>3.1.1.8. Senzibiliziranje za program korporativnog volontiranja u palijativnoj skrbi</p>					
3.1.3.	<b>Poboljšati poslovne procese u organizaciji u skladu s potrebama</b>	<p>3.1.3.1. Provoditi redovne tjedne sastanke užeg tima</p> <p>3.1.3.2. Provoditi aktivnosti strateškog i operativnog plana uz redovito tromjesečno revidiranje provedenih aktivnosti</p> <p>3.1.3.3. Osigurati edukacije za stručni tim po potrebama</p> <p>3.1.3.4. Provoditi godišnje evaluacijske razgovore sa zaposlenicima</p>	<p>Predsjednica, Stručna voditeljica za psihosocijalnu podršku, Administrativna tajnica, Koordinatorica volontera</p> <p>Volonteri</p>	<p>- Plaća za stručnu voditeljicu, administrativnu tajnicu i koordinatoricu volontera</p> <p>- Troškovi edukacija</p> <p>- Troškovi organizacije zajedničkih druženja</p> <p>- Administrativni troškovi</p>	Kontinuirano	<b>Povećani ljudski kapaciteti udruge za provedbu aktivnosti i osigurana financijska sredstva za rad udruge</b>	1

		3.1.3.5. Jednom do dva puta godišnje organizirati zajedničko druženje zaposlenika i volontera (uključujući i duhovnu obnovu)					
3.1.4.	<b>Osigurati odgovarajući prostor za rad i tehnološku podršku</b>	3.1.4.1. Pronaći veći prostor za redovan rad udruge 3.1.4.2. Pronaći novi prostor za posudionicu pomagala ili obnoviti postojeći 3.1.4.3. Dovršiti i testirati aplikaciju za volonterske aktivnosti udruge i praćenje aktivnosti i korisnika	Predsjednica, Stručna voditeljica za psihosocijalnu podršku, Administrativna tajnica, Kordinatorica volontera  Stručnjak za izradu aplikacije  Volonteri	- Plaća za stručnu voditeljicu, administrativnu tajnicu i kordinatoricu volontera - Naknada za stručnjaka za izradu aplikacije - Troškovi aplikacije - Administrativni troškovi	3.1.4.1. Tijekom 2026. godine  3.1.4.2. Tijekom 2026. godine  3.1.4.3. Tijekom 2026. godine	<b>Povećani ljudski kapaciteti udruge za provedbu aktivnosti i osigurana financijska sredstva za rad udruge</b>	2

Ovaj Operativni plan za 2026. godinu usvojila je Skupština udruge La Verna na svojoj sjednici održanoj u prosincu 2025.

Predsjednica udruge:  
Blaženka Eror Matić

