



**Volonterski menadžment u
organizacijama i ustanovama
socijalne skrbi i zdravstva
*/ standardi i prakse***



Udruga Igra provodi projekt u partnerstvu sa sljedećim organizacijama i ustanovama:



Klinički bolnički centar Sestre milosrdnice



Projekt je sufinancirao Ured za udruge Vlade Republike Hrvatske



Europska unija "Zajedno do fondova EU"



Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda. Za više informacija o EU fondovima posjetite stranicu www.strukturnifondovi.hr



IZDAVAČ:

Udruga „Igra“ za pružanje
rehabilitacijsko-edukacijske i
psiho-socio-pedagoške pomoći
Sveti Duh 55, 10 000 Zagreb
+385 1 37 045 37
udruga.igra@udrugaigna.hr
www.udrugaigna.hr

AUTORICE I UREDNICE:

Vedrana Topić
Ana Habdija Šorša
Željka Matanov Kovač
Nikolina Bedeković
Kristina Urbanc
Ivana Kordić
Andreja Vidović
Jelena Smirčić
Katarina Tašev
Nataša Bijelić
Iva Smolković
Maja Malčić
Irena Mršić Rimac
Iva Valenčić
Kristina Bobinac
Sonja Vukadinović
Sanja Krznarić

GRAFIČKO OBLIKOVANJE:

Kreativne ovčice obrt za grafički
dizajn (www.kreativneovcice.com)

FOTOGRAFIJE:

Aktivnosti unutar volonterskih
programa partnerskih i
suradničkih organizacija

Zagreb, siječanj 2019.

ISBN: 978-953-8007-03-3

**Projekt „Standardi i prakse
– volonterski menadžment u
organizacijama i ustanovama
socijalne skrbi i zdravstva“**

NOSITELJ PROJEKTA:

Udruga „Igra“ za pružanje
rehabilitacijsko-edukacijske i
psiho-socio-pedagoške pomoći

POSREDNIČKA TIJELA:

Nacionalna zaklada za razvoj
civilnoga društva
Štrigina 1a, 10 000 Zagreb
<https://zaklada.civilnodrustvo.hr/>
zaklada@civilnodrustvo.hr

Ured za udruge Vlade Republike
Hrvatske
Opatička 4, 10 000 Zagreb
<https://udruge.gov.hr/>
info@udruge.vlada.hr

Sadržaj publikacije isključiva je
odgovornost udruge Igra.

Nazivi u priručniku iskazani u
muškom rodu odnose se kao
neutralni na sve osobe, neovisno
o njihovom rodu ili spolu.



SADRŽAJ:

- 6 DVIJE-TRI RIJEČI DOBRODOŠLICE
- 7 O PROJEKTU I VOLONTERSTVU
- 8 Igrin doprinos unapređenju volonterstva u socijalnoj skrbi i zdravstvu
- 17 O projektu i njegovu značaju za organizatore volontiranja
- 20 Značaj volonterstva za ustanove u području socijalne skrbi
- 23 Značaj volonterstva za ustanove u području zdravstva

- 27 VOLONTERSTVO KAO SREDSTVO ZA KVALITETNE POJEDINCE I ZAJEDNICU
- 28 Što je volontiranje i zašto ga ljudi odabiru?
- 32 Volonterstvo kao sredstvo za jačanje pojedinaca i zajednica
- 36 Uloga organizacija civilnog društva u zdravoj i kvalitetnoj zajednici
- 38 Važnost volonterskih programa za sustav socijalne skrbi

- 41 PRIMJERI DOBRE PRAKSE
- 42 Ambidekster klub
- 49 Centar za psihološku podršku i razvoj "Pričaj mi"
- 53 Društvo „Naša djeca“ Maksimir
- 59 Hrabri telefon
- 64 Igra



- 72 Klinika za dječje bolesti Zagreb
- 77 Krijesnica
- 81 Udruga za kreativni socijalni rad
- 87 Udruženje Djeca prva
- 93 Zamisli

- 97 SAVJETI KOORDINATORA VOLONTERA

- 100 OSVRTI VOLONTERA

- 109 REZULTATI PROJEKTA

- 110 Protokol o suradnji organizacija i ustanova socijalne skrbi i zdravstva u cilju uključivanja korisnika u volonterske programe

- 116 Minimalni standardi volonterskog menadžmenta u organizacijama civilnog društva i ustanovama u području socijalne skrbi i zdravstva

- 118 Adresar organizatora volontiranja uključenih u projekt

- 121 I još za kraj...

Dvije-tri riječi dobrodošlice

Dragi naši kolege, suradnici i prijatelji, bilo da to već jeste ili ćete tek postati, dobro došli u naš prilog svijetu volonterstva ♥

Priručnik kojeg upravo čitate prikaz je projekta koji je okupio trinaest organizacija oko jednog zajedničkog cilja: unaprijediti kapacitete koje posjedujemo kao organizatori volontiranja kako bismo kroz kvalitetniji rad s volonterima osigurali visokokvalitetne usluge za naše korisnike iz sustava socijalne skrbi i zdravstva. Zajedničkim radom uspjeli smo analizirati dosadašnja iskustva i definirati minimalne standarde kako bi svako nadolazeće iskustvo bilo sve uspješnije. Partneri i suradnici, od srca vam svima hvala. Kolege i prijatelji, poslužite se, lijepe želje gajimo i za vas.

Tim udruge Igra



O projektu i volonterstvu (udruga Igra, partneri i suradnici)



...sadržajski termins i objekti:
1) žula; osobe; osobine i zanimanje;
2) bijelo; uzrečice i modernu izreka.

PRIJE POČETKA IGRE
...poslavite ih na dno licem okrenutim prema dolje. Blok za crtanje i
...počinje igru. Svaki igrač bira svoju figuru i stavlja je na
(PARTI) Pjelažani sat se stavlja na stol.

IGRA?
...činici za nekoliko polja koliko je pokazao
...svi pokazuju skupinu pojnova te
...pokrta odgovarajući riječ. I
...ne upotrebljavajući slova
...njo li pijašak u
...vremenu
...sana na

Igrin doprinos unapređenju volonterstva u socijalnoj skrbi i zdravstvu

(Vedrana Topić, udruga Igra)

Projekt „Standardi i prakse – volonterski menadžment u organizacijama i ustanovama socijalne skrbi i zdravstva“ udruga Igra i partneri, udruga Ambidekster klub, Centar za socijalnu skrb Zagreb – podružnica Susedgrad i Klinički bolnički centar Sestre milosrdnice, proveli su u razdoblju od 1. kolovoza 2017. do 31. siječnja 2019. U tome su nam uvelike pomogli, svojim iskustvima, promišljanjima i radom, naši suradnici, organizatori volontiranja: Centar za psihološku podršku i razvoj „Pričaj mi“, Društvo „Naša djeca“ Maksimir, Klinika za dječje bolesti Zagreb, udruge Hrabri telefon, Krijesnica i Zamisli, Udruga za kreativni socijalni rad te Udruženje Djeca prva, kao i Igrin dugogodišnji suradnik, Centar za socijalnu skrb Zagreb, podružnica Črnomerec.

Prilikom pozivanja partnerskih organizacija na uključivanje, Igra je projekt vidjela kao doprinos unapređenju kapaciteta organizacija civilnog društva koje kao organizatori volontiranja djeluju u području socijalne skrbi i zdravstva, kao i kapaciteta ustanova iz navedenih područja koje svoje korisnike uključuju u volonterske programe organizacija civilnog društva. Time smo i mi željeli dati svoj doprinos strukturiranju

volonterstva u socijalnoj skrbi i zdravstvu, jer to su područja u kojima Igra već 20 godina provodi volonterske programe, a u kojima, kao i svugdje drugdje, uvijek ima prostora za unapređenje.

Nakon neizmjernog zadovoljstva što su nam se željeni partneri pridružili u našim nastojanjima, dodatan vjetar u leđa našem projektu dale su i druge ustanove i organizacije koju su se priključile u ulozi suradnica. Sve one redom posjeduju bogata iskustva i velika znanja te su nas oduševile spremnošću da ih podijele s nama i ohrabrile stavom koji i mi dijelimo, da još uvijek imamo prostora za učenje i usavršavanje onoga što radimo. To volimo i cijenimo. I kako onda stati na onome što smo projektom planirali kad bi to značilo da nešto bitno može ostati po strani? Tako je umjesto planiranih osam organizacija, u našem projektu sudjelovalo njih čak trinaest: devet udruga, dvije ustanove socijalne skrbi i dvije zdravstvene ustanove. Partneri i suradnici, još jednom vam hvala.

Udruga Igra u projekt je pozvala organizacije civilnog društva koje značajan dio svojih aktivnosti provode uz pomoć volontera koji im poklanjaju slobodno vrijeme, znanja, vještine i kontakte kojima raspolažu. Kako nam je literatura o volonterstvu potvrdila da razna istraživanja u tom području ukazuju na spremnost građana na volonterski rad ukoliko postoji odgovarajuća infrastruktura, što uključuje i kvalitetan

menadžment volontera unutar organizacije^[1], svim uključenim organizacijama osigurali smo edukaciju o menadžmentu volontera i uspostavljanju volonterskih programa u neprofitnim organizacijama. Time smo smatrale da pomažemo u potpunosti osigurati navedeni preduvjet, jednostavno vodeći se onim načelom da uvijek može bolje, nipošto zato što smo sumnjale u kvalitetu rada uključenih organizacija. Edukacijom „Menadžment volontera – uspostavljanje volonterskih programa u neprofitnim organizacijama“ kolegice iz Volonterskog centra Zagreb sve su nas dodatno osnažile za rad s volonterima. Upoznale su nas sa zakonskom okvirom volontiranja u Republici Hrvatskoj, ciklusom menadžmenta volontera i poslovima koordinatora volontera, ali i razmijenile s nama brojne dobre i loše primjere te vlastita iskustva, što je uvijek vrlo značajno. Četiri dana edukacije bila su prilika da se sve organizacije okupljene na jednom mjestu upoznaju, razmijene vlastita iskustva te zajednički promisle što rade ispravno, a što možda ne, i kako je potrebno nastaviti u svrhu što bolje kvalitete krajnjih rezultata, usluge za zajedničke korisnike. Bila je to i prigoda za predstavnike organizacija civilnog društva i predstavnike institucija da dobiju uvid u funkcioniranje druge strane i razmijene prijedloge za poboljšanja međusobne suradnje. Na temelju

njih sastavili smo prijedlog Protokola o suradnji organizacija i ustanova socijalne skrbi i zdravstva u cilju uključivanja korisnika u volonterske programe. Za Protokol je zamišljeno da služi kao temelj suradnje, da predstavlja polaznu točku u pokretanju ili unapređenju volonterskih programa koji uključuju korisnike usluga zdravstvenih i ustanova socijalne skrbi. Protokol je nakon edukacije dostavljen svim sudionicima na još jedno komentiranje i doradu, te je utvrđena verzija koja je potom stavljena u upotrebu. Tijekom daljnje provedbe našeg projekta uključene organizacije, ali i neke druge s kojima surađujemo na našim programima, zamoljene su da daju svoj osvrt, te smo zajedničkim trudom došli do završne verzije Protokola. U njemu navedene smjernice pretočene su u Minimalne standarde volonterskog menadžmenta na programima koji se provode u organizacijama civilnog društva i ustanovama iz područja socijalne skrbi i zdravstva. Oba dokumenta putem ovog priručnika puštamo van, u život. Želja nam je da pomognu organizacijama i ustanovama da što lakše pronađu zajednički jezik, da ostvare što produktivniju komunikaciju i što glađe suradnje, da zajedničkim nastojanjima pomažu korisnicima i osiguravaju najbolje rezultate.

Prilikom planiranja projekta i pozivanja ustanova socijalne skrbi i zdravstva na partnerstvo i suradnju, još smo jednu njihovu ulogu imali na umu osim

[1] *Nova snaga u zajednici – upravljanje volonterima u ustanovama zdravstva i socijalne skrbi*, Forčić, G. (2009), Udruga za razvoj civilnog društva SMART, Rijeka

one da s nama dijele brigu za korisnike: ulogu njih kao organizatora volontiranja. Naime, Zakon o volonterstvu^[2] propisuje da javne ustanove, dakle i zdravstvene i ustanove socijalne skrbi, mogu biti organizatori volontiranja. No nismo bili upoznati s velikim brojem istih koje tu mogućnost koriste, pa smo odlučili pretražiti strateške dokumente relevantne za područje razvoja zdravstva i socijalne skrbi i provjeriti njihovo viđenje stvari. Na malo smo napomena naišli koje bi se odnosile na navedene ustanove kao organizatore volontiranja. I sami predstavnici uključenih ustanova potvrdili su kako raspolažu nedovoljnim kapacitetima za pokretanje i vođenje vlastitog volenterskog programa te kako su potrebne velike pripreme, prilagodbe i uvođenje brojnih procedura kako bi se to ostvarilo.

Da je tomu tako, potvrđuje i Deskriptivna statistika volontiranja za 2017.^[3], godinu u kojoj je naš projekt započeo. Naime, od ukupno 1168 organizatora volontiranja u 2017., njih čak 86% bile su udruge, a svega 8% ustanove. Iako te dvije kategorije zauzimaju prvo i drugo mjesto na listi organizatora volontiranja, razlika u broju jednih i drugih pokazuje manjak

[2] *Zakon o volonterstvu* (online), dostupan na: https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2007_06_58_1863.html (stranica posjećena 28. prosinca 2018.)

[3] *Deskriptivna statistika volontiranja za 2016. i 2017. godinu* (online), dostupna na: <https://mdomsp.gov.hr/UserDocsImages/Demografija/Volonteri%20-%20deskriptivna%20statistika%202016-2017.pdf> (stranica posjećena 2. siječnja 2019.)

ustanova kao organizatora volontiranja: naspram 999 udruga samo 99 ustanova je bilo u toj ulozi.

S druge pak strane, kad se razmišlja o unapređenju kvalitete usluge za različite skupine korisnika usluga javnih ustanova, naišli smo na brojne navode o važnosti partnerske suradnje različitih sektora. Tako Zajednički memorandum o socijalnom uključivanju Republike Hrvatske^[4] navodi kako je važno poticati volonterstvo u sklopu lokalnih zajednica kako bi se reformirale i demokratizirale socijalne usluge, odnosno kako bi na oblikovanje i pružanje socijalnih usluga mogli utjecati građani i socijalne skupine kojima su one namijenjene te kako bi one postale sredstvo integracije u svijet rada i u društvo. Nadalje se spominje velika uloga organizacija civilnog društva unutar programa borbe protiv siromaštva i socijalne isključenosti, kao i važnost njihova djelovanja u području direktne podrške socijalno ugroženima i drugim osobama s raznovrsnim potrebama, osnaživanja korisnika sustava socijalne skrbi te razvoja novih socijalnih usluga u partnerskom odnosu s javnim ustanovama i jedinicama lokalne vlasti. Strategija razvitka zdravstva za razdoblje 2006. – 2011. godine^[5] kao mjeru koju je potrebno poduzeti

[4] *Zajednički memorandum o socijalnom uključivanju RH* (online), dostupan na: <http://www.mrms.hr/wp-content/uploads/2012/11/jim.pdf> (stranica posjećena 29. prosinca 2018.)

[5] *Nacionalna strategija razvitka zdravstva 2006.-2011.* (online), dostupna na: https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2006_06_72_1719.html (stranica posjećena 29. prosinca 2018.)

navodi da u sustavu skrbi, prevencije i posebne brige o zdravlju ugroženih skupina treba osigurati kvalitetan zajednički pristup sustava zdravstva, socijalne skrbi te sustava civilnoga društva kao pomoć najosjetljivijem dijelu stanovništva. Nacionalna strategija razvoja zdravstva 2012. – 2020.^[6] govoreći o korištenju postojećih i mobiliziranju novih ljudskih resursa navodi kako je mobilnost djelatnika u zdravstvenom sustavu vrlo slaba, a volonterstvo je gotovo posve neregulirano i nerazvijeno, dok u dijelu o suradnji s organizacijama civilnog društva i medijima navodi kako organizacije civilnog društva mogu pružiti značajnu pomoć u rješavanju strateškog problema nedovoljnog broja i neravnomjerne raspoređenosti zdravstvenih djelatnika u sustavu zdravstva na način da se kroz sustav volontiranja, uz odgovarajuće zakonsko reguliranje i izobrazbu volontera, ublaži manjak zdravstvenog kadra. Tu se čak predlaže iskorištavanje velikog potencijala civilnog društva u promicanju zdravlja i prevenciji bolesti kroz multifunkcionalna savjetovališta u kojima bi educirani volonteri, uz potporu zdravstvenih profesionalaca, pružali najrazličitije oblike zdravstvene potpore i savjeta građanima. Organizacije civilnog društva, posebice udruge mladih i za mlade, mogu imati važnu

[6] *Nacionalna strategija zdravstva 2012.-2020.* (online), dostupna na: <https://zdravlje.gov.hr/UserDocsImages/dokumenti/Programi,%20projekti%20i%20strategije/Nacionalna%20strategija%20zdravstva%20-%20za%20web.pdf> (stranica posjećena 29. prosinca 2018.)

ulogu u prevenciji bolesti i promicanju zdravlja kroz neformalno obrazovanje i organizaciju slobodnog vremena mladih, a najviše u prevenciji zlouporabe sredstava ovisnosti i prevenciji u području seksualnog i reproduktivnog zdravlja i prava. Važnost volonterstva naglašava i *Strateški plan razvoja ljudskih resursa u zdravstvu 2015. – 2020.*^[7] koji je kao jednu od uloga edukacijskih centara u zdravstvenim ustanovama predvidio obrazovanje volontera.

Kako aktualna Nacionalna strategija razvoja zdravstva posebno naglašava značaj udruga mladih i za mlade, konzultirali smo i Nacionalni program za mlade za razdoblje od 2014. do 2017. godine^[8]. U njemu su volonterske aktivnosti svrstane u aktivnosti slobodnog vremena, zajedno s humanitarnim i političkim aktivnostima, kazalištem, izložbama i koncertima. Njima mladi posvećuju svega 4-8% svog vremena, što čak predstavlja blagi rast aktivnijeg i kreativnijeg provođenja slobodnog vremena u odnosu na prethodno razdoblje, ono od 2009. do 2013. godine. Strategijom se predlaže podupiranje tih trendova osiguravanjem prostora i sadržaja za participaciju

[7] *Strateški plan razvoja ljudskih resursa u zdravstvu 2015. – 2020.* (online), dostupan na: https://zdravlje.gov.hr/UserDocsImages/dokumenti/Programi,%20projekti%20i%20strategije/Strate%C5%A1ki_plan_razvoja_ljudskih_resursa_u_zdravstvu.pdf (stranica posjećena 30. prosinca 2018.)

[8] *Nacionalni program za mlade za razdoblje od 2014. do 2017. godine* (online), dostupan na: <https://mdomsp.gov.hr/istaknute-teme/mladi-i-volonterstvo/mladi-9015/nacionalni-program-za-mlade-9024/9024> (stranica posjećena 30. prosinca 2018.)

mladih osoba u sportskim, volonterskim i raznim hobističkim aktivnostima.

Strategije koji se bave civilnim društvom također spominju volontiranje kao sredstvo za unapređenja u područjima kojima se naš projekt bavi. U iščekivanju najnovije Nacionalne strategije stvaranja poticajnog okruženja za razvoj civilnoga društva, ona zadnja koja se odnosila na razdoblje od 2012. do 2016. godine^[9] navodila je kako je volonterstvo jedan od najsnažnijih elemenata koji pridonose razvoju i oblikovanju demokratskih promjena u svakom društvu te gospodarskom razvoju zemlje, te je stoga potrebno jačati napore u promoviranju volonterskog rada i tako pridonijeti socijalnoj uključenosti korisnika njihovih usluga. Bez obzira na različite tradicije i kulturološke prilike diljem Europe, volonterski rad sve se više prepoznaje kao važan katalizator zapošljavanja i socijalnog uključivanja marginaliziranih društvenih skupina zato što pomaže stvaranju odnosa među pojedincima, pridonosi širenju njihove socijalne mreže te stjecanju novih znanja i vještina, ali i približava korisničku perspektivu u pružanje socijalnih usluga kroz aktivno uključivanje volontera iz zajednice,

[9] Nacionalna strategija stvaranja poticajnog okruženja za razvoj civilnoga društva 2012.-2016. (online), dostupna na: <https://udruge.gov.hr/UserDocsImages/UserFiles/File/Nacionalna%20strategija%20stvaranja%20poticajnog%20okru%20c5%20beenja%20za%20razvoj%20civilnog%20dru%20c5%20altva%202012-2016.pdf> (stranica posjećena 28. prosinca 2018.)

čime se pridonosi socijalnom uključivanju korisnika socijalnih usluga.

Akcijske preporuke za jačanje djelotvorne uloge civilnog društva iz 2011. godine^[10] donose rezultate istraživanja o stanju civilnog društva te navode kako je razina volontiranja izrazito niska, manje od 7% populacije obavlja neki dobrovoljni neplaćeni rad. U širem društvu volontiranje nije prepoznato kao vrlina i zato se među civilno zauzetim građanima uvijek pojavljuju manje-više iste osobe. Predlažu, među ostalim, da organizacije ulože veće napore u rad na učinkovitim i održivim programima uključivanja volontera, kao važnog resursa u radu.

I dok je u tom istom istraživanju identificiran problem zatvorenosti socijalnih i zdravstvenih ustanova za uključivanje volontera u njihov rad i misiju, mi smo vjerovanja da je to već neko vrijeme drugačije u ustanovama socijalne skrbi, kao i da se u ustanovama zdravstva stvari polako mijenjaju. U prilog tomu svjedoči sudjelovanje dviju podružnica Centra za socijalnu skrb Zagreb u našem projektu, podružnica Susedgrad i Čnomerec, kao i zdravstvenih ustanova, Kliničkog bolničkog centra Sestre milosrdnice i Klinike za dječje bolesti Zagreb, pri čemu je ova posljednja

[10] Akcijske preporuke za jačanje djelotvorne uloge civilnog društva (online), dostupno na: <https://zaklada.civilnodrustvo.hr/uploads/files/sectionModuleFile/2016/11/18/aD-Kiy3ut31bNs3WRxGWP8ySIAowncU9X.pdf> (stranica posjećena 12. siječnja 2019.)

jedna od rijetkih ustanova u području socijalne skrbi i zdravstva koja vrši funkciju organizatora volontiranja.

U ustanovama socijalne skrbi i zdravstva volonteri mogu raditi na pozicijama koje uključuju kontakt s korisnicima, osiguravati im kvalitetno provođenje vremena, pomagati u učenju, osiguravati kulturno-umjetnički program, pružati podršku, ali i na onima gdje kontakta nema, poput administrativno-tehničkih poslova, uređenja prostora unutar ustanove, ali i oko nje, te mnogih drugih. Zato se nadamo da će se volonterstvo sve više početi prakticirati i u drugim institucijama kako bi se volonterstvo jačalo kao građanska vrlina^[1], te kako bi se istovremeno osigurali neki od mnogobrojnih pozitivnih učinaka koje po brojnim istraživanjima kod korisnika, ali i samih ustanova izaziva volontiranje:

- povećano samopoštovanje i samopouzdanje
- bolja socijalna interakcija, integracija i podrška
- poboljšano upravljanje bolešću i prihvaćanje same bolesti
- smanjena depresija
- smanjen teret njegovateljima, smanjena anksioznost
- duže vrijeme preživljavanja za pacijente koji borave u hospicijima

[1] *Akcijske preporuke za jačanje djelotvorne uloge civilnog društva* (online), dostupno na: <https://zaklada.civilnodrustvo.hr/uploads/files/sectionModuleFile/2016/11/18/aD-Kiy3ut31bNs3WRxGWP8ySIAowncU9X.pdf> (stranica posjećena 12. siječnja 2019.)

- poboljšana kognitivna funkcija
- povećana primjena i trajanje dojenja
- pojačana imunizacija u djetinjstvu
- poboljšano mentalno zdravlje djece
- bolje roditeljske vještine
- poboljšano fizičko zdravlje i funkcioniranje
- povećana razina fizičke aktivnosti
- poboljšana prehrana
- suradnja pacijenata pri uzimanju lijekova i dolascima na kliničke kontrole
- manje posjeta bolnici
- poboljšanje odnosa između bolesnika i zdravstvenih djelatnika.

Edukacija koju su predstavnice organizacija uključenih u projekt prošle, osim dosad navedenih imala je još jedan veliki značaj: nama, organizacijama civilnog društva, pomogla je da osvijestimo kroz koje sve korake prolazimo u radu s volonterima i koliko je važno slijediti ih sve redom kako bismo imale dobro osmišljen program, pomno odabrane volontere, kako bismo im osigurale kvalitetnu edukaciju, pružile kvalitetnu podršku, brinule o njihovoj motivaciji i pružile im ono što će moći prepoznati kao nagradu za njihov angažman. Uz to nam je potvrdila koliko je važna evaluacija, volonterima za njihov daljnji rast i razvoj, nama organizatorima volontiranja za daljnje unapređivanje volonterskih programa i rad s budućim volonterima. U nadi da ćemo na ovaj način uspjeti to

dočarati i onim čitateljima koji dosad nisu imali priliku upoznati ciklus volonterskog menadžmenta u cijelosti, donosimo prikaz preuzet iz priručnika Volonterskog centra Zagreb, Menadžment volontera - priručnik za vođenje volontera i volonterskih programa.^[12]



[12] Menadžment volontera - priručnik za vođenje volontera i volonterskih programa (online), dostupan na: <https://www.vcz.hr/userfiles/Menadzment%20volontera-VCZ.pdf> (stranica posjećena 12. siječnja 2019.)

Ovakav ciklus volonterskog menadžmenta usvojen je od strane Hrvatske mreže volonterskih centara, a njegovi koraci uvođenja volontera prate korake uobičajenoga projektnog menadžmenta: prepoznavanje potreba, detektiranje potrebnih i dostupnih resursa, razradu provedbe, praćenje provedbe, provjeru postignutog te implementaciju dobivenog učenja.

Smatramo da je ciklus menadžmenta volontera važno ukratko predstaviti ustanovama pri započinjanju suradnje na volonterskim programima. Tako će kolege biti upoznate s procedurama koje organizacije civilnog društva prate u radu s volonterima i koje osiguravaju da je volonter pripremljen za rad s njihovim korisnicima, a usluga koju će oni dobiti kvalitetna.

U svrhu još većeg povjerenja u usluge u koje se upućuju korisnici, Ustanove je važno informirati o Zakonu o volonterstvu^[13] i njegovim načelima koja se tiču osiguravanja sigurnosti korisnika.

Načelo zaštite korisnika volontiranja propisuje obavezu organizatora volontiranja da posveti osobitu pozornost izboru i edukaciji volontera koji volontiraju sa sljedećim skupinama korisnika volontiranja:

[13] Zakon o volonterstvu (online), dostupan na: https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2007_06_58_1863.html (stranica posjećena 28. prosinca 2018.)

djecom, osobama s invaliditetom, starim i nemoćnim osobama, bolesnim osobama ili osobama koje su potpuno ili djelomice lišene poslovne sposobnosti, uz posjedovanje osobnih znanja, iskustava i sposobnosti za rad s tim skupinama korisnika volontiranja. U slučaju volontiranja s navedenim korisnicima, organizatori volontiranja dužni su osigurati primjerenu stručnu pomoć i nadzor nad radom volontera što se u praksi osigurava sastancima s koordinatorom volontera, supervizijom volontera i vođenjem dokumentacije o volonterskom programu. Po tom je članku volontiranje s navedenim skupinama korisnika zabranjeno osobama kojima traje sigurnosna mjera obveznog psihijatrijskog liječenja ili obveznog liječenja od ovisnosti ili zabrane obavljanja zvanja, djelatnosti ili dužnosti koja je u vezi s djelatnosti volontiranja, kao i osobama pravomoćno osuđenima za kazneno djelo protiv života i tijela, protiv spolne slobode i spolnog ćudoređa, protiv braka, obitelji i mladeži te osobama prema kojima je izrečena prekršajno-pravna sankcija propisana Zakonom o zaštiti od nasilja u obitelji.

Sigurnost korisnika nadalje se osigurava izjavom volontera o nepostojanju okolnosti koje ga onemogućuju ili bitno ometaju u obavljanju aktivnosti iz ugovora o volontiranju ili koje ugrožavaju život i zdravlje osoba s kojima tijekom volontiranja dolaze u kontakt. Organizatori volontiranja obavezni su po službenoj dužnosti ishoditi izvadak iz kaznene

evidencije za volontera koji će pružati usluge djeci, osobama s invaliditetom, osobama s teškoćama u razvoju, starim i nemoćnim osobama, bolesnim osobama ili osobama koje su potpuno ili djelomice lišene poslovne sposobnosti. Nije naodmet spomenuti kako Ugovor o volontiranju može sadržavati i druge sastojke bitne za pojedini specifični oblik volontiranja u određenom vremenskom razdoblju ili na određenom mjestu, te je s Ustanovom moguće dogovoriti što nadodati.

Spomenuti Zakon o volonterstvu definira volontiranje kao dobrovoljno ulaganje osobnog vremena, truda, znanja i vještina kojima se obavljaju usluge ili aktivnosti za dobrobit druge osobe ili za zajedničku dobrobit, a obavljaju ih osobe na način predviđen Zakonom, bez postojanja uvjeta isplate novčane nagrade ili potraživanja druge imovinske koristi za obavljeno volontiranje.^[14] Njihova važnost za organizatore volontiranja, ustanove socijalne skrbi i zdravstva i korisnike za koje zajednički brinemo je ogromna. Zato ovom prilikom želimo podsjetiti i na ono što mi njima možemo osigurati, što im možemo dati zauzvrat. Jer, iako ih se većina zna, čini nam se da mnoge s vremenom padnu u zaborav i uvijek ih iznova osvještavamo. Za mlade volontiranje može predstavljati oblik

[14] *Zakon o volonterstvu* (online), dostupan na: https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2007_06_58_1863.html (stranica posjećena 28. prosinca 2018.)

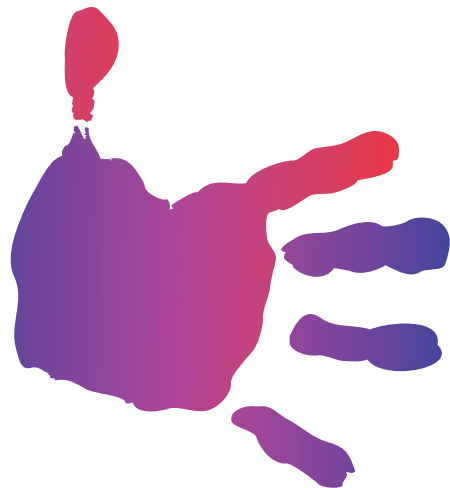
neformalnog učenja, rad na osobnom i profesionalnom razvoju. Za starije to može biti način da ostanu aktivni, da doprinose zajedničkom dobru i da osjećaju da su njihove vještine još uvijek dragocjene. No o kojoj god dobi i spolu da se radilo, volontiranje doprinosi stjecanju pouzdanja i samopoštovanja, podiže moral, doprinosi održanju integracijske suradnje i solidarnosti, razvija komunikacijske i organizacijske vještine i proširuje socijalne krugove volontera.^[15] UN-ov izvještaj o stanju volonterstva u svijetu^[16] navodi kako volontiranje pomaže građanima lokalnih zajednica da se međusobno povežu, čak i kad su potpuno drugačijih pozadina, te dodaje kako volontiranje predstavlja smislen način borbe s društvenim problemima jer smanjuje socijalnu isključenost ili unaprjeđuje mentalno zdravlje - i volontera i korisnika. To nas navodi na podsjetimo na sve dobrobiti koje volonteri sami dobivaju od volontiranja jer brojna istraživanja pokazuju snažnu povezanost između volontiranja i zdravlja pojedinca, pozitivnog utjecaja na njegove fizičke i mentalne ishode i procjenu vlastita zdravlja. Učinak na emocionalno stanje volontera objašnava se onime što se događa u njegovu tijelu svaki puta

[15] *Mogućnosti i prednosti volontiranja* (online), dostupno na: <http://www.volonterski-centar-ri.org/mogucnosti-i-prednosti-volontiranja/> (stranica posjećena 29. prosinca 2018.)

[16] *UN-ov izvještaj o stanju volonterstva u svijetu* (online), dostupan na: https://www.unv.org/sites/default/files/2018%20The%20thread%20that%20binds%20final_0.pdf (stranica posjećena 28. prosinca 2018.)

kad pomaže nepoznatoj osobi. Volonter se otvara prema drugima, zbog čega se može osjećati ranjivo i u strahu. Kako bi pomoglo ublažiti stres i strahove, tijelo otpušta hormon oksitocin i tako umanjuje izloženost hormonima stresa te, u isto vrijeme, povećava povjerenje i smirenost. Taj nalet euforije uzrokovan lučenjem raznih „dobrih“ hormona, nakon kojeg slijedi duži period smirenja, naziva se često „helper's high“. Prati ga dugotrajni period poboljšanog stanja emocionalne dobrobiti i osjećaja vlastite vrijednosti, što dovodi do smanjenja stresa i tako poboljšava zdravlje volontera i utječe na njegovu dugovječnost. Kroz pomaganje drugima, volonter vjeruje da može učiniti razliku, osjeća da ima kontrolu nad svojim životom i okolinom te time ublažava depresiju i povećava percepciju samoefikasnosti, samopouzdanja, smanjuje osjećaje hostilnosti – neprijateljstva i izolacije te povećava pozitivne osjećaje. Sve to može djelovati kao „cjepivo“ protiv stresa. Osobe koje pomažu drugima rjeđe doživljavaju depresiju, tjeskobu, imaju bolje samopouzdanje, nižu stopu smrtnosti, jači imunološki sustav, bolju kontrolu težine, krvnog tlaka, manju učestalost srčanih bolesti, osjećaju smanjenje kronične boli te brže vrijeme oporavka od operativnih zahvata. Neke studije čak pokazuju da volonteri žive duže – dodatne 4 godine. Nisu li to odlične nagrade? Osposobimo naše volontere za rad s korisnicima, budimo im podrška - dobrobit za članove naše zajednice, a samim time i za kompletnu zajednicu, bit

će mnogostruka!



O projektu i njegovu značaju za organizatore volontiranja (Ana Habdija Šorša, Ambidekster klub, partner na projektu)

Ambidekster klub nastao je kao volonterska organizacija koju su osnovali mladi entuzijasti – socijalni pedagozi, liječnici, socijalni radnici, psiholozi i umjetnici, kako bi pridonijeli pozitivnim društvenim promjenama. To se posebice odnosi na skrb i zaštitu za djecu i mlade s problemima u ponašanju, koji kao jedna od najranjivijih skupina nemaju niti kompetencija niti dovoljno mogućnosti da sami sebi pomognu. S obzirom da je odaziv djece, mladih i njihovih obitelji, kao i suradničkih i partnerskih ustanova stalno rastao, te da su osnivačima stalno stizale pozitivne i ohrabrujuće povratne informacije, početni entuzijazam nije nikada splasnuo, naprotiv, mogli bismo reći da je organizacija dobivala sve više zamaha u želji da dopre do što većeg broja korisnika koji su uključeni u direktan stručni rad, te se njihov broj 2014. godine popeo na 4700 korisnika s kojima se radilo u 5 županija u RH.

Multidisciplinarni tim stručnjaka (socijalni pedagozi, psiholozi, socijalni radnici) djelovao je u Zagrebu, u Savjetovalištu „Spirit“, dok su u drugim županijama programe i usluge provodili stručnjaci angažirani preko drugih organizacija civilnoga društva. S takvom naglom ekspanzijom i širenjem programa i projekta,

nije bilo jednostavno organizirati cjelokupan rad i pri tome osigurati sve standarde kvalitete. Od početka se najviše težilo kvaliteti izvedbe programa rada s korisnicima i pružanja socijalnih usluga. Pri tome je kvaliteta rada volontera također bila posebice važna, budući da su sudjelovali u direktnom radu s korisnicima i na taj način omogućili da programi i usluge dođu do tako velikog broja djece, mladih i njihovih obitelji. Međutim, pitanje je koliko je briga o samim volonterima bila kvalitetna, budući da je to ovisilo o tome koliko su voditelji programa i projekata uspjeli odvojiti vremena za organizaciju volonterskog rada i brigu o volonterima. Naime, za vođenje projekta i plaće stručnjaka, uvijek je bilo premalo sredstva, te se dobar dio posla radio „pro bono“, u nadi da ćemo u budućnosti naći više sredstava i s vremenom moći malo odahnuti i popeti se na višu razinu organizacijskog razvoja.

Ipak, volontiranje je i u tim godinama ekspanzije Ambidekster kluba bilo vrlo popularno, posebice u populaciji studenata s Edukacijsko-rehabilitacijskog fakulteta, socijalnog rada i psihologije koji su bili privučeni mogućnošću da sami kreiraju programe rada s mladima, provode ih u lokalnim zajednicama, te da rezultate prezentiraju na stručnim skupovima. Također su rado sudjelovali na supervizijama i „nagradnim“ seminarima koje smo popularno nazvali „Edukacije s rubnog područja znanosti“. S obzirom

da je troje članova stručnog tima Ambidekster kluba tada educirano u Školi kibernetike psihoterapije - sistemski pristup, organizirali smo sedam godina zaredom „Dan kibernetike psihoterapije u Zagrebu“ te brojne seminare kojima smo željeli popularizirati najnovija dostignuća u radu s ljudima. Tako da su naši volonteri u tom razdoblju bili educirani i zadovoljni svojim dobitkom od sudjelovanja, unatoč preprekama u sustavnoj organizaciji njihovog vođenja.

U sljedećim godinama broj volontera je nastavljao rasti te smo u 2015. godini vodili 117 volontera u našoj maloj organizaciji sa 7 zaposlenih. Naši naponi da ostvarimo potrebna financijska sredstva za vođenje volontera u Zagrebu nisu uspjela, međutim to nam je pošlo za rukom u Ličko-senjskoj županiji gdje provodimo 4 programa/projekta. Naime, uspjeli smo potaknuti Društvo „Naša djeca“ grada Gospića da osnuju Volonterski centar Gospić, na način da smo pružili podršku u kreiranju, pisanju i provedbi projekta. Nama je u Zagrebu i nadalje ostao problem u velikom broju volontera koji nisu bili sustavno vođeni, jer svaki je voditelj projekta to radio na svoj način. Poziv udruge Igra da se uključimo u kreiranje projekta „Standardi i prakse“ došao je u trenutku kad nam je ponovo započinjao novi ciklus uključivanja volontera i kada smo pokušavali raspodijeliti poslove vođenja volontera uz duboke uzdahe. Nakon tolikih godina nastojanja da uvedemo sustavnost u vođenju

volontera, bilo nam je jasno koje ključne sastavnice nam nedostaju, a isto tako složili smo se da je potrebno već u planiranju partnerstva između organizacija civilnoga društva i ustanova socijalne skrbi i zdravstva imati u vidu zajednički sustav u kojem će volonteri imati svoje istaknuto mjesto.

Na samom početku provedbe projekta ključnu ulogu u njegovoj uspješnosti imale su edukacije za vođenje volontera koje su priredile edukatorice iz Volonterskog centra Zagreb. Vjerujem da je bilo izazovno raditi s grupom koordinatora volontera s različitim predznanjima i različitim iskustvom, međutim njihov pristup koji je omogućio da svako ponaosob dobije upravo to što mu treba, pomogao je da s entuzijazmom prionemo stvaranju naših malih sustava vođenja volontera i da naše volontere imamo u vidu kada se povezujemo s partnerskim ustanovama, provodimo i planiramo zajednički stručni rad i pružanje socijalnih usluga.

Tijekom provedbe projekta mnogo toga je učinjeno što je čekalo mnoge godine i bilo „gurano na stranu“: izrađeni su volonterski programi, opisi poslova koordinatora volontera – kod nas u Ambideksteru to su dvije pozicije, zatim opisi svih radnih mjesta volontera, uredno vođenje baze volontera, te sustav koordinacije volontera putem *online* aplikacije.

Ono što bismo mogli reći u zaključku jest da je provedba projekta „Standardi i prakse“ omogućila ne samo da vodimo zadovoljne volontere, nego i više zadovoljstva za nas koordinatore volontera.



Značaj volonterstva za ustanove u području socijalne skrbi (Željka Matanov Kovač, Centar za socijalnu skrb Zagreb, Podružnica Susedgrad, partner na projektu)

Centar za socijalnu skrb Zagreb, Podružnica Susedgrad sudjelovao je kao partnerska organizacija u provedbi projekta „Standardi i prakse - volonterski menadžment u organizacijama i ustanovama socijalne skrbi i zdravlja“. Iako do sada Centar za socijalnu skrb nema razvijenu praksu uključivanja volontera u rad, osobito s obzirom na postojeće zakonske prepreke, prepoznata je važnost i mogućnost uvođenja volonterskih aktivnosti s ciljem unapređenja usluga i pomoći dostupne korisnicima, osobama u tretmanu Podružnice Susedgrad.

Podružnica Susedgrad pokriva područje zapadnog dijela grada Zagreba, koji se intenzivno proširuje s novim ulicama i novim kvartovima. Na području se grade nove zgrade, stambeni objekti i čitava naselja u koje doseljava veliki broj novih obitelji, često mladih obitelji s više djece, iz ostalih dijelova RH, kao i susjednih zemalja, a koje radi posla gravitiraju gradu Zagrebu. Na Području Susedgrada postoji i veći broj stanova koje Grad Zagreb temeljem natječaja dodjeljuje u najam rizičnim obiteljima ili onima s više djece, a izgrađen je i veći broj stanova namijenjenih

braniteljskoj populaciji. Kao specifičnost rada ove Podružnice ističe se velik broj postupaka koji se odnose na obitelj, zaštitu obiteljskog života i djece, te općenito postupke obiteljsko pravne zaštite. Na Odjelu za djecu, mlade i obitelj Podružnice Susedgrad aktualno je zaposleno 16 djelatnika. Odjel pokriva područje dvije gradske četvrti: Stenjevec i Podsused-Vrapče koje obuhvaćaju oko 107 000 stanovnika prema podacima dobivenim od MUP-a 2015. godine, s primjetnim rastom broja stanovnika. U sklopu Odjela za djecu, mlade i obitelj obavljaju se postupci vezani uz razvod braka, visoko konfliktne partnerske odnose i visoko konfliktno roditeljstvo, obiteljsko nasije i slično. U tretmanu i evidenciji Podružnice zamjetan je i velik broj djece s poteškoćama u razvoju, kao i velik broj mladih s poremećajem u ponašanju. Aktualno je u tretmanu Podružnice Susedgrad evidentirano oko 13000 korisnika različitih oblika usluga.

Stručni djelatnici u obavljanju svakodnevnog posla susreću se i s objektivnim preprekama i teškoćama, kao što su nedostatni ljudski i kadrovski resursi (prevelik broj slučajeva-obitelji po stručnom timu) te neadekvatni prostorni uvjeti. Podružnica je smještena na prvi kat zgrade do koje vode kružne stepenice, bez lifta, s ograničenim pristupom osobama s invaliditetom, teže pokretnim osobama, roditeljima s kolicima i manjom djecom. U prostoru ne postoje posebne prostorije namijenjene i prilagođene

razgovorima ili radu s djecom. U tom smislu od iznimne je važnosti suradnja koju Centri za socijalnu skrb kao javne ustanove ostvaruju s organizacijama civilnog sektora, to jest s udrugama, koje djeluju na lokalnom području. Integrirane strategije podrške djeci i obiteljima u riziku trebaju obuhvatiti mjere i intervencije s različitih razina, od mjera socijalne politike do usluga neposrednog rada s obiteljima kroz široku lepezu dostupnih oblika pomoći i podrške u lokalnoj zajednici, a koji će u svakom slučaju biti usmjeren na najbolji interes djeteta na svakoj razini postupanja. Kao najvažniji dio te suradnje svakako je sinergijsko djelovanje koje podrazumijeva osmišljavanje i provođenje zajedničkih (partnerskih) programa i socijalnih usluga, a koje se potom zajednički evaluiraju i prilagođavaju potrebama korisnika i njihovim specifičnostima na lokalnom području. Suradnja Podružnice Susedgrad s udrugom Igra postoji već dugi niz godina i značajna je obzirom na to da u zapadnom dijelu grada Zagreba postoji tek manji broj udruga koje provode aktivnosti namijenjene obiteljima, djeci i mladima u riziku. Podružnica Susedgrad i udruga Igra sad već imaju povijest niza zajedničkih projekata i aktivnosti namijenjenih korisnicima s lokalnog područja. Suradnja Podružnice s Udrugom odvija se na način da stručni djelatnici Podružnice redovito, putem uputnice, šalju korisnike u potrebi, a koji se potom, prema stručnoj procjeni, uključuju u različite programe koje provodi udruga

Igra. Korisnici se uključuju u aktivnosti kao što su one namijenjene socijalnom uključivanju djece i mladih iz alternativne skrbi, različite programe bračnog, parterskog ili individualnog savjetovanja, grupe podrške, školu za roditelje i slično. Od osobite važnosti pokazao se i program pomoći u učenju kojeg provodi udruga Igra, a koji uz učenje često nudi i dodatni savjetodavni rad s mladima u smislu njihova osnaživanja za uspješno nošenje sa školskim, vršnjačkim ili obiteljskim izazovima.

Podružnica Susedgrad jedna je od partnerskih organizacija u provedbi projekta „Standardi i prakse - volonterski menadžment u organizacijama i ustanovama socijalne skrbi i zdravstva“, u sklopu kojeg su djelatnici Centra za socijalnu skrb imali priliku proći edukaciju vezanu uz volonterski menadžment u organizacijama i ustanovama socijalne skrbi. U sklopu edukacije djelatnici Centra poboljšali su nivo znanja vezanog uz koordinaciju volontera te su naučili kako osmisliti i uspješno provoditi volonterski program ili volontersku akciju. Tijekom edukacije djelatnici Centra za socijalnu skrb imali su priliku i upoznati se s predstavnicima različitih udruga te su se kroz zajedničko učenje i druženje iskristalizirale i konkretne ideje za buduću suradnju i provedbu aktivnosti i programa namijenjenih korisnicima s lokalnog područja. Tijekom edukacije djelatnici Centra, uz stručno vodstvo, osmislili su i nekoliko

konkretnih volonterskih programa kao što su pomoć staračkim samačkim kućanstvima, program pomoći u učenju u domovima djece rizičnih obitelji koje su u tretmanu Centra te program učenja životnih vještina (organizacija i vođenje kućanstva, održavanje reda, upravljanje financijama) namijenjenih mladim obiteljima i obiteljima u riziku. Tijekom edukacije osmišljen je i Protokol o suradnji, koji je sačinjen temeljem dosadašnje suradnje i koji sadrži konkretne upute i smjernice za daljnju suradnju i zajedničko djelovanje s ciljem osmišljavanja i provedbe kvalitetnih usluga namijenjenih korisnicima u potrebi.

Nažalost, Centar za socijalnu skrb u ovom trenutku još nema zakonski reguliranu mogućnost uključivanja volontera u aktivnosti namijenjene korisnicima Centra, s obzirom na prepreke koje proizlaze iz zakonskih odredbi o čuvanju profesionalne tajne i privatnosti korisnika. Navedeno predstavlja i prepreku daljnjem razvoju i implementaciji volonterskih aktivnosti u rad Centara za socijalnu skrb, a koja je itekako potrebna kao nadopuna stručnom radu u onim segmentima života korisnika koje stručni djelatnici ne mogu pokriti u okviru svakodnevnog posla (pomoć staračkim samačkim kućanstvima, posjete, obilasci vikendom i slično).

Volonterske aktivnosti zasad se i nadalje odvijaju na način da Centar upućuje korisnike u preporučene

aktivnosti (savjetovanje, pomoć u učenju), a volonteri udruge Igra provode aktivnosti u prostorijama same Udruge. Usprkos zakonskim ograničenjima i preprekama, u ovom trenutku udruge Igra i Podružnica Susedgrad pronalaze način da zajednički provode volonterske programe i aktivnosti od višestruke koristi za obitelji koje se nalaze u tretmanu Centra te putem kojih se na kvalitetan način nadopunjuje rad Centra za socijalnu skrb.



Značaj volonterstva za ustanove u području zdravstva (Nikolina Bedeković, Klinički bolnički centar Sestre milosrdnice)

Klinički bolnički centar Sestre milosrdnice osnovan je 1846. godine i jedna je od najstarijih i najvećih zdravstvenih ustanova u Republici Hrvatskoj. Klinički bolnički centar Sestre milosrdnice održava svoj ugled i značaj već 160 godina njegujući dobru tradiciju hrvatske medicine: stručnost u radu, znanstveno istraživanje u području medicinskih znanosti i obrazovanje studenata, mladih liječnika i drugih stručnjaka u zdravstvu. Klinički bolnički centar Sestre milosrdnice obavlja zdravstvenu djelatnost na najvišoj razini poštujući načela medicinske etike i deontologije. U bolnici se osim dijagnostike, liječenja, medicinske rehabilitacije i zdravstvene njege obavlja i specijalističko-konzilijarna djelatnost uz osiguranu laboratorijsku i dijagnostičku djelatnost. Klinički bolnički centar Sestre milosrdnice ima opsežan nastavni i obrazovni program koji se odvija na nekoliko razina. Kao nastavna baza Stomatološkog, Medicinskog, Farmaceutsko–biokemijskog, Filozofskog, Edukacijsko–rehabilitacijskog fakulteta te Zdravstvenog veleučilišta on organizira i provodi dodiplomsku i poslijediplomsku nastavu za studente ovih fakulteta i veleučilišta. Specijalističko usavršavanje mladih liječnika postoji više od

sto godina, a 1950. godine bolnici je dano pravo da provodi specijalističke ispite iz svih područja medicine. Bolnica provodi i specijalizaciju iz užih specijalnosti zdravstvenih djelatnika. U Kliničkom bolničkom centru odvija se raznovrsna i dinamična znanstvena aktivnost koju provodi i organizira Institut za klinička medicinska istraživanja osnovan 1989. godine. U Bolnici djeluje sedamnaest referentnih centara Ministarstva zdravstva Republike Hrvatske. Odlukom Ministarstva znanosti, obrazovanja i športa u bolnici se usavršavaju znanstveni novaci. Od 2008. godine bolnica ima petnaest znanstvenih projekata. Klinički bolnički centar Sestre milosrdnice ima 863 kreveta i 2478 zaposlenika. Trinaest klinika i sedam zavoda od kojih su tri klinička, ljekarna i Institut za klinička medicinska istraživanja obavljaju zdravstvenu, nastavnu i znanstvenu djelatnost, a stručno administrativne i druge poslove obavljaju stručne službe bolnice. Klinički bolnički centar Sestre milosrdnice nastoji kroz svoju cjelokupnu djelatnost očuvati položaj ugledne hrvatske zdravstvene ustanove s bogatom tradicijom i razvijati se u budućnosti u ustanovu koja će brinuti o zdravlju svojih bolesnika na europskoj razini. Temeljem odluke Vlade Republike Hrvatske od 13. svibnja 2010. godine, Kliničkoj bolnici Sestre milosrdnice, sa sjedištem u Zagrebu, Vinogradska cesta 29, su s danom 20. srpnja 2010. godine pripojene sljedeće ustanove: Klinika za tumore Zagreb i Klinika za traumatologiju Zagreb.

Bolnica posluje i na lokacijama Draškovićeve ulica 19, Zagreb i Ilica 197, Zagreb.

Klinika za pedijatriju Kliničkog bolničkog centra Sestre Milosrdnice najstarija je ustanova takvog tipa u Hrvatskoj, ali i na području cijele jugoistočne Europe. Raspolaže s ukupno 81 posteljom, od čega je 58 u stacionaru, 23 u okviru dnevne bolnice. Na odjelima Klinike godišnje se hospitalizira oko 3.000 djece, s prosječnim trajanjem hospitalizacije od 5,8 dana. U stacionarnom dijelu Klinike nalazi se 12 dojenačkih kreveta s mogućnošću 24-satnog smještaja majke ili oca. Osim toga, na Klinici se nalaze i 2 apartmana u kojima je moguć smještaj uz nadoplatu za pratitelja djeteta.

Svakom djetetu koje se liječi na Klinici pristupa se individualno i interdisciplinarno, u okvirima subspecialističkih pedijatrijskih djelatnosti. Velika se pažnja poklanja psihosocijalnim aspektima boravka djece u bolnici, nastojeći primjenjivati načela humanizacije dječjih bolničkih odjela. Značajan utjecaj na smanjivanje duljine boravka jest hospitalizacija djece kroz dnevnu bolnicu, čime je omogućena cjelovita dijagnostička obrada i/ili liječenje, praktički bez odvajanja od roditelja.

Razvoj klinike nakratko je otežala tragedija u kojoj su, u velikom požaru u siječnju 2002. godine, u nepuna

dva sata u potpunosti uništeni pedijatrijski odjel, Centar za nedonoščad i brojna sofisticirana medicinska oprema, a samo je brza i profesionalna intervencija čitavog medicinskog osoblja bolnice spriječila da ova tragedija ne ugrozi i živote malih pacijenata. U idućih nekoliko godina zdravstveni i nastavni rad klinike odvijao se u teškim uvjetima improviziranih prostora, no na istoj kvalitetnoj stručnoj razini. U novouređenim prostorima koji su otvoreni 2004. godine, objedinjavanjem ambulantnog i bolničkog dijela znatno su povećani ukupni kapaciteti, što je značajno poboljšalo kako uvjete rada i liječenja, tako i udobnost smještaja bolesnika.

Osim odjelnog rada, veliki značaj se pridaje polikliničkoj djelatnosti u kojoj se godišnje obavi oko 23.500 specijalističkih pregleda, od čega je oko 8.000 u okviru opće i hitne pedijatrijske ambulante te konzilijarne pedijatrijske djelatnosti. Sve naše pacijente zbrinjavamo u najkraćem mogućem roku, bez listi čekanja, a u dogovoru s liječnicima pojedinih subspecialnosti. U okviru polikliničke djelatnosti nalazi se 13 specijalističkih pedijatrijskih ambulanti.

Od travnja 2008. godine Klinika zasluženo dobiva počasni naziv "Klinika za pedijatriju – prijatelj djece", zahvaljujući uspješno dostignutim zahtjevima za humanizacijom bolničkog liječenja djece. Od svojeg osnutka 1904. godine, pri Klinici za pedijatriju nastoje

se u dijagnostici i liječenju primjenjivati najnovija dostignuća u zbrinjavanju akutno i kronično bolesne djece. U liječenju malih pacijenata nastoje se također slijediti noviji terapijski trendovi. U liječenju i praćenju kronično bolesne djece, nezaobilazna je edukacija o novom načinu života i načinu liječenja, što olakšava težinu i tijek kronične bolesti, ali u velikoj mjeri podiže i kvalitetu života kronično bolesnog djeteta. Klinika za pedijatriju nastavna je baza Stomatološkog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu u dodiplomskoj i poslijediplomskoj nastavi, a na Klinici se provodi i dodiplomska nastava za studente Medicinskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu te pripravnički staž doktora medicine, kao i specijalizantski staž iz pedijatrije i srodnih specijalističkih područja. Klinika je nastavna baza za praktični dio nastave Srednje medicinske škole za medicinske sestre općeg i primaljskog smjera, te Zdravstvenog veleučilišta.

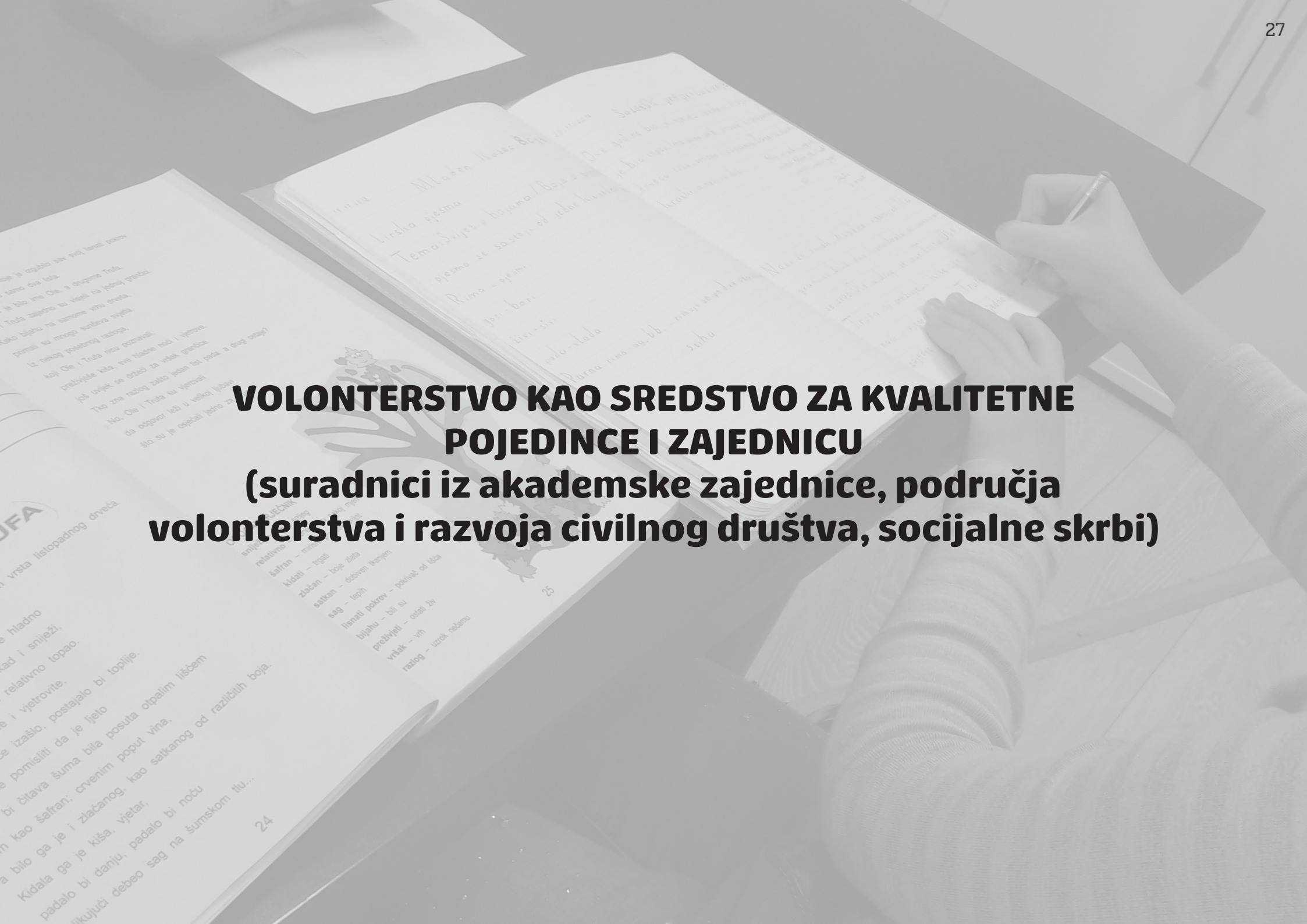
Dugi niz godina pri Klinici djeluje igraonica za djecu uz stručno vodstvo odgajateljice. Na Klinici je i biblioteka u kojoj hospitalizirana djeca mogu pronaći velik broj interesantnih i korisnih naslova dječje književnosti. Od početka 2007. godine odvijaju se i školske aktivnosti za hospitaliziranu djecu u suradnji s djelatnicima Osnovne škole "Petra Zrinskog" projektom "Škola u pidžami".

Brojne volonterske udruge vrlo su aktivne na

Klinici: "Klaunovi doktori – crveni nosovi" gotovo svakodnevno uveseljavaju pacijente, ali i osoblje, unoseći opuštenost i veselje na Kliniku. Također, suradnja s nezamjenjivim "Tetama pričalicama" je ona sitnica koja je nedostajala malim bolesnicima za miran i ugodan san, to zrno pažnje i topline.

Ponosni smo kao Klinika što je u nama prepoznat potencijal te što smo uključeni u projekt „Standardi i prakse - volonterski menadžment u organizacijama i ustanovama socijalne skrbi i zdravstva“. Volonteri su uz svoje aktivnosti pomogli skratiti dane u bolnici brojnim pacijentima uz zabavno-edukativne sadržaje. Volonteri su izrazito zainteresirani za rad s djecom, što se doista i primjećuje u načinu komunikacije i veselja s kojim dolaze na našu Kliniku, a osobito na licima malih pacijenata i njihovih roditelja. Također, brojni volonteri vrlo su zainteresirani na koji način mogu pomoći Klinici, prvenstveno malim pacijentima, povezivanjem i edukacijom kojom potiču osobni i društveni razvoj, kao pokretačka snaga aktivne, odgovorne i humane zajednice. Volontiranjem pojedinac raste i razvija se kao osoba te na taj način preuzima odgovornost za svoju zajednicu. Neopisiv je osjećaj vidjeti sretna dječja lica, unatoč bolesti i teškim trenucima u životu. Ponekad zaista nismo niti svjesni koliko je malo potrebno za sreću, za taj jedan osmijeh na nevinom dječjem licu - jedan osmijeh, jedna lijepa riječ, ništa materijalno, samo ljudsko.





**VOLONTERSTVO KAO SREDSTVO ZA KVALITETNE
POJEDINCE I ZAJEDNICU
(suradnici iz akademske zajednice, područja
volonterstva i razvoja civilnog društva, socijalne skrbi)**

Što je volontiranje i zašto ga ljudi odabiru?

(Kristina Urbanc, Studij socijalnog rada)

Volontiranje (lat. voluntas – želja, namjera, slobodna volja) se definira kao obavljanje nekih radnih zadataka bez novčane naknade u organiziranim uvjetima te u korist nekih drugih osoba, zajednica ili društva u cijelosti (Govaart, 2001, prema Žižak, 2004). U širem smislu, možemo reći da je riječ o načinu promišljanja i življenja koji se temelji na osobnom sustavu vrijednosti pojedinca, a to najčešće uključuje toleranciju, zajedništvo, ravnopravnost, prihvaćanje raznolikosti, njegovanje interkulturalnosti itd.

Jedan od teorijskih temelja volontiranja je funkcionalni pristup autora Clary i Snyder (prema Begović, 2006.) koji naglašavaju važnost usklađenosti motiva za volontiranjem te dobrobiti koja proizlazi iz volontiranja. To znači da su volonteri čiji su se motivi poklapali s prednostima volontiranja bili zadovoljniji svojim volonterskim radom u odnosu na one kod kojih se motivacija nije poklapala s prednostima rada.

Pristupajući volonterski istim poslovima, ljudi mogu imati različite motive (na primjer, da nauče nove vještine, da upoznaju nove ljude, da nauče jezik itd.), no isto tako, mogu birati da rade različite volonterske poslove da bi zadovoljili iste potrebe (na primjer,

pripadnost, samoaktualizaciju itd.).

Važno je napomenuti da su volonteri osobe koje su svojom voljom, svjesno, odlučile posvetiti dio svog vremena, iskustva, znanja s drugima i dati doprinos boljoj kvaliteti života, pojedinca, zajednice, društva u cijelosti. Prema istim autorima, razlozi volontiranja za svakog pojedinca su različiti, no mogu se grupirati u nekoliko skupina:

- motive koji se temelje na djelovanju u skladu s vlastitim uvjerenjima (na primjer: važno je pomagati drugima ili važno je brinuti o dobrobiti zajednice)
- motive koji se temelje na stjecanju boljeg uvida, razumijevanja, propitivanja sadržaja i procesa u okolini u kojoj živimo
- stjecanje poštovanja drugih koje za posljedicu ima bolju sliku o sebi, osobni razvoj, općenito bolji osjećaj u „vlastitoj koži“
- omogućavanje stjecanja iskustva koje može povećati izgled za pronalazak zaposlenja
- upoznavanje novih ljudi, jačanje međusobnih veza
- zaštita u smislu smanjivanja nekih negativnih osjećaja ili čak bijeg od osobnih problema.

U fokusu volonterskog rada je neko zajedničko dobro koje se može očitovati kroz tri različita oblika, odnosno razine, prema Govaart (2001., prema Žižak, 2004):

1. Pružanje uzajamne podrške, kao oblik koji najčešće postoji u krugu bliskih ljudi, oblik je volontiranja koji je temeljen na potrebi ljudi da unaprijede svoju kvalitetu života ili da naprosto povećaju svoje mogućnosti preživljavanja (kao u nekim tradicionalnim društvima ili područjima u kojima su nedostupni ili nerazvijeni drugi oblici formalne pomoći za, na primjer, izolirana i udaljena staračka domaćinstva).

2. Davanje usluga razina je volontiranja koja se odvija najčešće kroz kontekst različitih ustanova koje se bave pružanjem profesionalne pomoći ljudima (bolnice, domovi za starije itd.), ali i udrugama te drugim područjima (npr. sport, kultura).

3. Aktivno uključivanje u društvo kao razina volonterskog rada ima za svrhu potaknuti neke poželjne promjene u društvu kroz sudjelovanje u nekim interesnim grupama.

Posljedice volonterskog rada mogu se očitovati u nekoliko aspekata, prema Begović (2006.): kroz osobni rast i razvoj, kroz rješavanje konkretnih problema te kroz razvoj društva. Osobe koje volontiraju kroz kontakte i procese suradnje s drugima dolaze do novih spoznaja o sebi i svojoj okolini, uče nove vještine, usvajaju nova znanja te stječu nova iskustva, a samim time mijenjaju i sebe na način da imaju bolju predodžbu o sebi, obzirom da je odluka o volontiranju

vrlo osobna odluka.

Na razini rješavanja konkretnih problema, volonterski rad može u značajnoj mjeri doprinijeti razvoju ili obnovi neke zajednice, kao što je to bio slučaj u područjima koja su bila pogođena nekom prirodnom katastrofom ili pak ratnim razaranjima.

Na razini društva, volonterski rad doprinosi razvoju aktivizma, osobne odgovornosti te kritičkog promišljanja stvarnosti i inovativnosti u pronalaženju novih, kreativnih rješenja (na primjer, nezaposlenosti ili manjku zaposlenih na nekom području).

Pod vidom ovih obilježja volonterskog rada, prema Europskoj povelji o volonterizmu (1998.), on se definira kao:

- djelatnost u interesu ljudi
- djelatnost koja nije motivirana novcem
- djelatnost koja se odvija na lokalnoj ili nacionalnoj razini
- djelatnost koja je dobrovoljna, miroljubiva
- utemeljena je na osobnom izboru i rukovodi se osobnom motivacijom
- potiče građansku aktivnost u kontekstu dobrobiti zajednice
- potiče razvoj ljudskih potencijala
- poboljšava kvalitetu življenja prema načelima

solidarnosti

- potiče razvoj novih, inovativnih rješenja
- potiče razvoj samoorganiziranja te partnerstva među svim uključenim sudionicima.

Globalizacija donosi sa sobom niz promjena na ekonomskom i socijalnom planu, na način da odgovornosti koje su prije bile u ingerenciji države (zaposlenost, proizvodnja, socijalna sigurnost građana) prelaze u odgovornost lokalnih zajednica i pojedinaca. Obzirom da je sve veći fokus na pojedincu, njegovoj informiranosti, kreativnosti, inovativnosti i inicijativnosti, volontiranje sve više dobiva na važnosti. Iskustva RH pokazuju da volonterski angažman, pored svojih tradicionalnih oblika (dobrovoljnih vatrogasnih društava, Caritasa te Crvenog križa) pokriva sve šire područje djelovanja u kojem sudjeluje sve veći broj ljudi, posebice mladi koji žele volontirati tijekom studija.

Ove promjene na globalnom planu očituju se i na uvjete rada te složenost radnih zadataka pojedinaca i radnih grupa. Odnosi među uključenima u proces rada, zaposlenicima i volonterima te način kako oni komuniciraju postaju ključni izazovi za postizanje dogovorenih ciljeva. Ukoliko nema učinkovite komunikacije među sudionicima radnog procesa, ostvarenje ciljeva dolazi u pitanje (Ajduković i Hudina, 1996.).

Pri tome sve veću važnost ima upravljanje radom volontera kao jednim od važnih resursa u organizacijama civilnog društva i društvenim institucijama te na različitim društvenim i kulturnim događanjima, bilo da je riječ o jednokratnom, kratkoročnom ili dugoročnom volontiranju. Obzirom da se volonteri po svojim kompetencijama, iskustvu, ulogama te položaju u nekom radnom kontekstu razlikuju od djelatnika – zaposlenika ustanove ili udruge, važno je imati u vidu njihove potrebe za podrškom (Moscareillo, 2002.). Ta podrška može biti u obliku individualnih ili grupnih konzultacija, suportivnih grupa za razmjenu iskustava te u obliku supervizije.

Supervizija predstavlja specifičan oblik pružanja podrške te ima motivirajuću i edukativnu ulogu. Ujedno predstavlja pretpostavku djelotvornosti rada s ljudima, a važna je i za osobni i profesionalni razvoj djelatnika (Ajduković i Cajvert, 2004.).

Prema Lee i Catagnus (1999.) kroz superviziju se volonterima osigurava dobivanje povratnih informacija o tome kako njihov rad utječe na ostvarenje ciljeva/potreba organizacije ili udruge za koju rade (Chesla, 2000., Pil i sur., 1987.). Također, ima značajnu ulogu u samospoznaji volontera te je povezana sa zadovoljstvom u obavljanju različitih radnih zadataka. Iz tih razloga sve je veći

broj programa i projekata koji u planiranju rada s volonterima te rada općenito prepoznaju i uključuju superviziju kao sastavni dio radnog procesa.

Iskustva nastavnika i studenata socijalnog rada na Studijskom centru socijalnog rada u uključivanju u volonterski rad različitih udruga i organizacija pokazala su se izuzetno značajnim resursom za iskustveno učenje o pomažućim odnosima te za integraciju teorije i prakse pružanja profesionalne pomoći (Kolb, 1984., Urbanc 2004.). Također, ovakva iskustva potkrepljuju profesionalnu etiku i vrijednosti socijalnog rada koje, kao i volonterski rad, promiču toleranciju, zajedništvo, ravnopravnost, prihvaćanje raznolikosti, njegovanje interkulturalnosti, kao što je navedeno na početku ovog teksta.

Temeljem osobnih iskustava kao nastavnik i kao volonter, mogu zaključiti kako bez mogućnosti volontiranja u različitim ustanovama, udrugama civilnog sektora i organizacijama ne bi bilo niti prilike za bogato iskustveno učenje studenata socijalnog rada te ih s pravom možemo smatrati partnerima u procesu profesionalne socijalizacije budućih stručnjaka.

Literatura:

1. Ajduković, M. i Hudina, B. (1996.) Značaj učinkovite komunikacije u radu pomagača. U: Pregrad, J. (ur.) Stres, trauma, oporavak. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć, 7-26.

2. Ajduković, M. i Cajvert, L. (2004.) Supervizija u psihosocijalnom radu. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć. Cajvert, L. (2001.) Kreativni prostor terapeuta: O superviziji. Sarajevo: Svjetlost.
3. Begović, H. (2006) O volontiranju i volonterkama. Zagreb: Volonterski centar Zagreb.
4. Europska povelja o volonterizmu (1998) Council of Europe, European Treaty Series, no. 175, Strasbourg.
5. Kolb, D. (1984) Experiential Learning. New Jersey: Prentice Hall.
6. Lee, J. F. i Catagnus, J. M. (1999) Supervision volunteers. Philadelphia: Energize
7. Moscareillo, S. (2002) Do you have volunteer satisfaction alan? Voluntary Management Review, 1,14.
8. Pili V., Car M., Bezić I. i Mašić A. (1987) Mi pomažemo bolesniku, tko pomaže nama?(Naše iskustvo u radu s psihologom). Vjesnik medicinskih sestara i medicinskih tehničara SR Hrvatske, 25 (1-3), 7-10.
9. Urbanc, K. (2004) Supervizija studenata. U: Ajduković, M. i Cajvert, L.J. (ur.) Supervizija u psihosocijalnom radu. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć, 303 - 330.
10. Žižak, A. (2004) Supervizija volontera. U: Ajduković, M. i Cajvert, L.J. (ur.) Supervizija u psihosocijalnom radu. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć, 359-376. (Kristina Urbanc, Studij socijalnog rada)



Volonterstvo kao sredstvo za jačanje pojedinaca i zajednica (Ivana Kordić, Volonterski centar Zagreb i Hrvatski centar za razvoj volonterstva)

Odlika je i jedinstvena prednost volontiranja ta da istovremeno donosi dobrobit pojedincu koji volontira i organizaciji kojoj on poklanja svoje vrijeme, znanje, trud i vještine. Volontiranjem se uspostavlja uzajamni odnos na dobrobit pružatelja i primatelja volonterskih usluga kroz kojeg obje strane uče, mijenjanju se i rastu.

Pojedince volontiranje izgrađuje i osnažuje dajući im priliku za učenje o sebi te za primjenjivanje počesto apstraktnih znanja stečenih u formalnom obrazovnom sustavu. Kako bi volonteri bolje osvijestili pozitivan utjecaj volontiranja na razvoj njihovih kompetencija, a poslodavci bolje prepoznali takav vid profesionalnog razvoja, zakonom je propisano i izdavanje potvrde o kompetencijama stečenim volontiranjem. Ona nije tek komad papira ili piksela već ishod mentorskog odnosa u kojem koordinator volontera, kao voditelj volonterskog programa, daje podršku volonteru i prati ga u njegovom procesu učenja i razvoja. Nadalje, volontiranje daje velik doprinos njegovanju empatije, vrline koju u društvenom i ekonomskom sustavu baziranom na kompetitivnosti i potrošnji prosječna osoba vrlo rijetko ima priliku razviti. Kroz njega se

ljudi povezuju i dobivaju priliku pronaći svoje jato, osjećaj pripadanja i zajednice te ono na taj način prevenira socijalnu izoliranost. I ovdje posebno važnu ulogu u vođenju grupne dinamike i povezivanju volontera uključenih u pojedinu organizaciju imaju njihovi koordinatori. Izdvajanjem vremena za grupno dijeljenje iskustava, prepreka na koje nailaze i postignuća koja su ostvarili, planiranjem zajedničkih aktivnosti te kreativnim načinima nagrađivanja volontera koordinatori postepeno grade volontersku zajednicu u svojim organizacijama. Dodat ću i činjenicu da je znanstveno potvrđeno blagotvorno djelovanje volontiranja na psihičko zdravlje ljudi zbog čega ga britanski National Health Service preporučuje kao mjeru prevencije i liječenja sve šire rasprostranjene depresije i sličnih poremećaja.

Kada se dobrobiti volontiranja pogledaju iz perspektive organizacija, one se pokazuju kao priljev nove energije, izvor deficitarnih vještina, inovacije i kreativnosti u osmišljavanju aktivnosti za korisnike te, posljedično, puno kvalitetnije usluge koje organizacije mogu ponuditi. U Hrvatskoj najveći broj organizatora volontiranja djeluje upravo u području socijalne skrbi, dok bez sumnje možemo ustvrditi da su u ovome sektoru, kao i u sektoru zdravstva, potrebe korisnika ujedno i najizraženije. Premda na samom početku zahtjeva dodatna ulaganja vremena i drugih resursa, jednom kada se integrira u svakodnevne

organizacijske procese volonterski program donosi im dodanu vrijednost. Volonterski doprinos nezamjenjiv je u velikom broju organizacija civilnog društva iz ovih sektora, obzirom na to da potrebe njihovih korisnika uvijek premašuju materijalne resurse koje imaju na raspolaganju te očekivanja i potrebe korisnika koje su na njih kontinuirano usmjerene.

Na široj društvenoj razini volontiranje postaje vezivno tkivo društva te omogućava da ulica, kvart, grad ili mjesto postane zajednica, a ne tek skup kuća i ureda. Ako ga se poveže s istinskim demokratskim vrijednostima – otvorenosti, inkluzivnosti, slobodom izražavanja, prihvaćanjem različitosti, tolerancijom i borbenošću za vlastita uvjerenja – ono može postati čuvar demokracije i sila koja ju pretače iz pukog izlaska na izbore jednom u par godina u svakodnevnu društvenu praksu.

Usprkos svim navedenim dobrobitima, potencijal volontiranja nije ni približno dovoljno iskorišten u sektoru socijalne skrbi, a još manje u sektoru zdravstva. Ustanove i organizacije koje djeluju u ovom području posebno su pogođene skoro desetljetnom provedbom politike štednje, dominantnim odgovorom Europske unije na financijsku krizu koja je pogodila svijet 2008. godine. U Hrvatskoj izdvajanja za zdravstveni sustav predstavljaju drugu po redu najveću stavku u javnim davanjima povrh čega se na

godišnjoj razini akumulira i značajan dug – početkom 2018. godine on je iznosio čak 7,5 milijardi kuna. Pokrenuti volonterski program u sektoru socijalne zaštite ili zdravstva stoga na prvom mjestu znači prevladati nekoliko mitova i nemalih prepreka.

U prvom redu potrebno je izbjeći zamku zamjenjivanja nedostatnih ljudskih resursa u ovim sektorima radom volontera. Volonteri svojim organizacijama donose konkretne i mnogostruke dobrobiti, ali ne mogu, niti bi trebali, biti zamjena za plaćeno osoblje. Volonteri mogu pružati i visoko stručne te profesionalne usluge, ukoliko kojim slučajem osoba volontira u području u kojem posjeduje stručna znanja i vještine. No sam Zakon još je 2007. postavio vrlo jasnu zabranu zamjenjivanja plaćenog osoblja radom volontera kako bi prevenirao njihovo iskorištavanje. U Hrvatskoj je od 2011. češći slučaj popunjavanje nedostataka u osoblju stručnim osposobljavanjem za rad bez zasnivanja radnog odnosa. Ono dakako nije volontiranje, ali vrlo često se u javnom diskursu naziva i miješa s volontiranjem čime se deprecira vrijednost vlastitog nesebičnog odabira da svoje vrijeme poklonimo rješavanju društvene potrebe koju osjećamo bliskom. Zato je potrebno kontinuirano osvještavati javnost, kao i osoblje ovih organizacija, kako je volontiranje vrijednost, a ne tek "besplatni rad". Državna nagrada za volontiranje najčešće se dodjeljuje baš volonterima i organizatorima volontiranja iz područja zdravstva i

socijalne skrbi. Upravo promocijom pravih, kvalitetnih volonterskih programa možemo napraviti potreban pomak.

Drugi je mit taj da volontiranje ne košta ništa, a proizlazi iz činjenice da volonteri ne traže materijalnu naknadu za svoj rad. Međutim, bez barem osnovnog ulaganja resursa razvoj volonterskog programa u organizaciji nije moguć. Preduvjet kvalitete i dugoročne održivosti volonterskih programa njihovo je dobro vođenje, po mogućnosti od strane educiranog i osposobljenog koordinatora volontera. Ukoliko organizacija usmjeri dio radnog vremena svojeg zaposlenika u razvoj volonterskog programa puno će brže i na puno kvalitetniji način postići željeni rezultat – bogatiju, individualiziranu i humaniju uslugu za korisnike o čijim potrebama skrbi. U Hrvatskoj uloga koordinatora volontera još uvijek nije dovoljno prepoznata. Jedan od načina kako im se nastoji pridati važnost koju zaslužuju je i dodjeljivanje godišnje Državne nagrade za najistaknutije koordinate volontera. Veliki doprinos poboljšanju položaja koordinatora volontera daju i Hrvatski centar za razvoj volonterstva te volonterski centri koji provode programe izobrazbe iz vođenja volonterskih programa odnosno izobrazbe trenera u ovome području. Kroz takvu edukaciju zainteresirano osoblje organizacija u socijalnoj skrbi i zdravstvu može steći vještine, znanja i alate potrebne za promišljeno uvođenje volonterskih

sadržaja u rad svojih organizacija. Afirmacijom rada koordinatora volontera i ulaganjem u njihovu edukaciju postižu se odlični volonterski programi i mjerljivo povećanje zadovoljstva korisnika koje samo po sebi postaje argument pred vodstvom ovih organizacija za pravilno vrednovanje i prepoznavanje važnosti i volontera i njihovih koordinatora.

U hrvatskom kontekstu postoji još i treća prepreka – zatvorenost zdravstvenih ustanova prema volonterima. U socijalnom sektoru donošenje Zakona o volonterstvu 2007. godine i stvaranje pravne osnove za rad volontera mnoge je ustanove poput dječjih i odgojnih domova, domova za starije i nemoćne i druge potaknulo da postanu mnogo više otvorene radu s volonterima. Iako se taj zakon na posve jednak način primjenjuje i na zdravstvene ustanove, zbog velike normiranosti njihovog rada te visokog stupnja hijerarhiziranosti još je uvijek vrlo malen broj onih koji na iole sustavan način uključuju volontere u svoj rad. Predvodnici su u ovom sektoru dječje bolnice od kojih neke rade pravi pionirski posao te mogu poslužiti kao odličan primjer ostalima. Među njima istaknula bih primjerice Kliniku za dječje bolesti Zagreb (popularno zvanu "Klaićeva") koja je 2016. pokrenula i poseban Odjel za podršku pacijentima sa svrhom humanizacije bolničkog liječenja djece. Odjel izvrsno surađuje i koordinira rad niza organizacija civilnog društva koje svoje programe provode unutar prostora

bolnice te i sam provodi bolnički volonterski program. U sektoru socijalne skrbi među organizatorima volontiranja najmanje su zastupljeni centri za socijalnu skrb (CZSS), iz razloga vrlo sličnih onima u području zdravstva. Ravnatelji često smatraju da je za pokretanje volonterskih programa unutar CZSS-a uz Zakon o volonterstvu potreban dodatni podzakonski akt te u nepostojanju istog pronalaze razlog za odbijanje volontera. Kao što je slučaj s bolnicama, i ovdje je potrebno da barem neki od CZSS-a preuzmu vodeću ulogu te da njihovi rezultati postanu najbolji argument za uključivanje volontera, a oni postanu primjer ostalima.

Odgovor na ove izazove daje i Hrvatski centar za razvoj volonterstva (HCRV), organizacija civilnog društva koja na nacionalnoj razini predvodi razvoj volonterstva. U svome Strateškom planu za razdoblje od 2017. do 2020. HCRV se usmjerava na izgradnju sustava podrške organizatorima volontiranja kroz nekoliko područja djelovanja. Tu je posebno bitno područje *Izgradnje kapaciteta i upravljanja znanjem i kvalitetom* u kojem HCRV planira i provodi niz aktivnosti – edukacije za obrazovanje trenera i edukatora osposobljenih za osmišljavanje i provedbu standardiziranih treninga za koordinate volontera, certificiranje volonterskih programa uz izradu oznake kvalitete kojim osigurava adekvatno prepoznavanje kvalitete, ali i certificiranje volonterskih centara

kao neposrednih pružatelja podrške organizatorima volontiranja na lokalnoj i regionalnoj razini. HCRV provodi i godišnju manifestaciju “Hrvatska volontira” u koju uključuje iznimno velik broj organizatora volontiranja (preko 300 iz čitave Hrvatske) te im i na taj način osigurava dodatnu vidljivost. Na kraju, ali ne manje bitno, povezuje nacionalne dionike u razvoju volonterstva s međunarodnim trendovima i inovacijama, posebno kroz intenzivno sudjelovanje u radu Europskog volonterskog centra.

Volonterski centri pak povezuju se u svojim zajednicama s organizatorima volontiranja kroz pružanje podrške na svakodnevnoj razini, ali i osmišljavanje i provedbu partnerskih projekata financiranih kroz nacionalne izvore te programe i fondove Europske unije. Ova publikacija nastala je upravo kroz jedan takav projekt financiran iz Europskog socijalnog fonda kroz koji su udruga Igra i Volonterski centar Zagreb udružili snage u osiguravanju dugotrajne mentorske podrške za niz organizatora volontiranja iz sektora zdravstva i socijalne skrbi s područja Zagreba.

Na ovaj način, djelujući sinergijski, možemo raditi na otklanjanju nedovoljnog vrednovanja volonterstva u hrvatskom društvu (posebno u nekim ključnim sektorima), zatvorenosti ustanova zdravstva, kao i nekih ustanova socijalne skrbi, prema volonterima te

njihovom nedovoljnom ulaganju resursa u volonterske programe. Oboružani strpljenjem i ustrajnošću te potpuno svjesni da se razvoj nikad ne događa linearno, možemo zajednički raditi na oslobađanju potencijala volontiranja za jačanje pojedinaca i zajednica.



Uloga organizacija civilnog društva u zdravoj i kvalitetnoj zajednici (Andreja Vidović, Ured za udruge Vlade Republike Hrvatske)

Od svog osnutka 1998. kada je Ured za udruge Vlade Republike Hrvatske uspostavljen kao stručna služba Vlade Republike Hrvatske za obavljanje stručnih poslova iz djelokruga Vlade Republike Hrvatske u vezi sa stvaranjem uvjeta za suradnju i partnerstvo s nevladinim, neprofitnim sektorom, Ured sustavno radi na stvaranju poticajnog okruženja za razvoj civilnog društva.

Uz niz zadaća koje ima u kontekstu unapređenja strateškog i normativnog okvira za razvoj civilnoga društva, uključivanja građana, civilnoga društva i ostalih zainteresiranih dionika u oblikovanje javnih politika, promicanja djelotvornog financiranja projekata i programa udruga od interesa za opće dobro, promicanja međunarodne suradnje u svojem djelokrugu te informiranja i organiziranja edukacija, Ured za udruge ima ulogu Posredničkog tijela razine 1 u okviru provedbe Europskog socijalnog fonda, za Prioritetnu os "4. DOBRO UPRAVLJANJE".

U okviru Europskog socijalnog fonda za razdoblje 2014.-2020. čiji je krovni dokument Operativni program Učinkoviti ljudski potencijali, do sada

je ugovoreno 55 projekata ukupne vrijednosti 61.198.442,00 kuna. Unutar Poziva na dodjelu bespovratnih sredstava Podrška organizatorima volontiranja za unapređenje menadžmenta volontera i provedbu volonterskih programa ugovoreno je 38 projekata vrijednosti 34.059.393,02 kuna, a provodit će se do lipnja 2019. godine.

Opći cilj Poziva je osnažiti doprinos volonterstva u provođenju reformi za društveni i gospodarski rast i demokratski razvoj. Pozivom se željelo s jedne strane unaprijediti kapacitete organizatora volontiranja za učinkovit menadžment volontera radi poboljšanja kvalitete usluga od općeg interesa, kao i povećati broj kvalitetnih i održivih volonterskih programa te programa školskog volontiranja i odgoja za volontiranje.

U okviru ugovorenih projekata planirano je sudjelovanje 6.163 učenika osnovnih i srednjih škola, te 2479 volontera koji će odraditi 99.841 volonterskih sati na društveno korisnim aktivnostima, a ukupna vrijednost tog volonterskog rada do završetka njihove provedbe bit će 3.294.753 kuna.

U današnje doba, doba ubrzanih i stalnih promjena, volonterstvo se pokazuje kao jedan od alata za razvoj, jačanje i održivost zajednica u kojima živimo te za poboljšanje položaja i uključivanje „isključenih“

pojedina/ki u život zajednice (kroz stjecanje iskustva, razvoj novih i usavršavanje postojećih znanja i vještina).

Vjerujemo kako je i projekt „Standardi i prakse – volonterski menadžment u organizacijama i ustanovama socijalne skrbi i zdravstva“ udruge Igra i partnera dao kvalitetan doprinos ostvarenju Opće deklaracije o volonterstvu Međunarodnog saveza volontera iz 2001. godine prema kojoj je volonterstvo jedan od kamena temeljaca civilnoga društva, jer oživljava najplemenitija stremljenja čovječanstva zauzimanja za mir, slobodu, mogućnost izbora, sigurnost i pravičnost za sve ljude.

Važnost volonterskih programa za sustav socijalne skrbi (Jelena Smirčić, Centar za socijalnu skrb Zagreb, Podružnica Črnomerec)

„Ako čovjeku daš ribu, nahranit ćeš ga za jedan dan; ako ga naučiš uloviti ribu, nahranit ćeš ga za cijeli život.“ - kineska poslovice

Centar za socijalnu skrb Zagreb javna je ustanova socijalne skrbi koja kao svoju osnovnu misiju ima pružanje pomoći i usluga u rješavanju specifičnih potreba pojedinca i/ili obitelji, kao i zaštitu prava i interesa socijalno osjetljivih skupina kako bi im se pomoglo u prevladavanju teškoća i doprinijelo podizanju kvalitete njihovih života. Osim navedenog, Centar pruža pomoć u osiguravanju i ostvarivanju sredstava i uvjeta za podmirenje osnovnih životnih potreba socijalno ugroženih, nemoćnih i drugih osoba koje same ili uz pomoć članova obitelji ne mogu zadovoljiti svoje potrebe zbog nepovoljnih osobnih, obiteljskih, gospodarskih, socijalnih i drugih okolnosti.

Podružnica Črnomerec, kao jedna od dvanaest podružnica Centra za socijalnu skrb Zagreb, obavlja djelatnost za područje Gradske četvrti Črnomerec koja se proteže između gradskih četvrti Podsljeme na sjeveroistoku, Donji grad i Gornji grad – Medveščak na istoku, Trešnjevka – sjever na jugu, Stenjevec na

jugozapadu i Podsused – Vrapče na sjeverozapadu. Prema posljednjem popisu stanovništva na području naše gradske četvrti živi 39 040 stanovnika, no sigurni smo da se danas radi o većem broju. Naši korisnici su osobe svih dobnih skupina, od djece, mladih, maloljetnika s poteškoćama u ponašanju, roditelja, samaca, starijih i nemoćnih, osoba koje nisu u mogućnosti same adekvatno brinuti o svojim pravima i interesima, osoba koje imaju poteškoća sa zdravljem, do azilanata s kojima se u posljednje vrijeme sve češće susrećemo. Za ovu gradsku četvrt karakteristična je raznolikost stanovništva, od siromašnijeg na ruralnijim dijelovima, do imućnijih u gotovo samom centru grada. Zbog povoljnog položaja, dobre povezanosti i blizine centru grada, velik je broj i podstanarskih kućanstava.

U našoj Podružnici zaposleno je šesnaest stručnih djelatnika koji svakodnevno svojim radom nastoje ispuniti misiju socijalne skrbi, neprekidno i neumorno radeći u sve zahtjevnijim uvjetima. Svaka godina donosi nam sve veći broj korisnika, ali i sve veći broj novih oblika problema s kojima se susrećemo u društvu, a u čemu svakako pomažu nova stručna znanja i iskustva, ali i sve suradničke organizacije i institucije. Zbog navedenog, zaposlenici Centra nastoje svojom predanošću i željama za pomoći odgovoriti zahtjevima korisnika sustava socijalne skrbi. U našem radu neophodne su fleksibilnost, snalažljivost

i kreativnost te neprekidno prilagođavanje različitim izazovima. Naša djelatnost podrazumijeva čitav spektar pomoći i usluga, od novčanih oblika pomoći za korisnike lošijeg materijalnog statusa, zdravstvenog statusa ili bilo koje druge trenutne ugrožavajuće okolnosti, do ostvarivanja prava na različite oblike usluga osobama koje se nalaze u potrebi zaštite i pomoći (usluge smještaja, boravka, rane intervencije, psihosocijalne podrške i dr.). Centar za socijalnu skrb ima i savjetodavnu ulogu kojom se pojedincu i/ili obitelji nastoji pomoći u prevladavanju teškoća. Jedna od ipak najvažnijih zadaća Centra jest zaštita prava i interesa onih najranjivijih skupina koje to nisu u mogućnosti činiti same.

Međutim, vrijeme u kojem živimo donosi sve veći broj korisnika usluga i prava sustava socijalne skrbi. Broj zaposlenih, uvjeti rada, alati koji nam stoje na raspolaganju nažalost često ne prate potrebe naših korisnika. U takvim okolnostima ponekad nismo u mogućnosti biti uz korisnika i pratiti ga na putu osnaživanja u onoj mjeri u kojoj bismo to htjeli i koliko smatramo da je potrebno. Zbog istog su nam od iznimne važnosti sve suradničke službe i institucije, ali posebnu ulogu imaju organizacije civilnog društva. Suradnjom sa svim dionicima lokalne zajednice u promicanju pozitivnih društvenih vrijednosti kvalitetom i dostupnošću usluge, nastoji se osnažiti korisnika za aktivno sudjelovanje u podizanju

kvalitete vlastitog života te, čuvajući integritet svakog pojedinca, postići stupanj socijalne pravde svih građana koji će mu jamčiti ljudsko dostojanstvo uz minimum sredstava za život dostojan čovjeka.

Suradnja našeg Centra s udrugom Igra ima neprocjenjivu važnost zbog čega partnerstvo opisujemo našom "desnom rukom". Brojni naši korisnici bili su, ili još uvijek jesu, korisnici usluga koje nam je Udruga svojim programima omogućila. Vjerujemo da mnoge od tih usluga ne bi bile dostupne i moguće bez volontera i njihovog nesebičnog doprinosa u radu s korisnicima. Pomoći djetetu koje ima teškoće u svojoj sredini da se osnaži, da sebe više cijeni, da postane odgovornije u svojim obavezama, da si osvijesti koliko vrijedi, kroz konkretan rad i razgovor, praćenje i brigu, svakako je za to dijete izuzetno važno. Pomoći mladoj osobi koja je izašla nakon više godina iz ustanove socijalne skrbi, bez pomoći i podrške bliže okoline, da se otisne u svijet odraslih, da napiše svoj prvi životopis ili plati prve račune, svakako je nemjerljivo. Mnogi naši korisnici možda nikad ne bi imali pomoć i podršku u tako konkretnom smislu, a koje ipak ostavljaju najjasniji trag u životima i poticaj za pozitivne promjene i hrabrije koračanje u novi dan. Vjerujem i nadam se da će ovaj priručnik mnoge potaknuti na smišljanje novih volonterskih programa koji će zasigurno donijeti osmijehe na lica i osjećaj ispunjenosti zbog stvarnog i neprocjenjivog doprinosa

svijetu u kojem živimo.

Želimo vam puno sreće u daljnjem radu!



**PRIMJERI DOBRE PRAKSE:
volonterski programi organizatora volontiranja uključenih
u projekt „Standardi i prakse – volonterski menadžment u
organizacijama i ustanovama socijalne skrbi i zdravstva“**

A black and white photograph of five young women sitting on a gymnasium floor. They are surrounded by numerous balloons. The women are dressed in casual, contemporary clothing. In the background, there are chairs and a banner with text in a non-Latin script. The overall scene suggests a social or celebratory event.

Ambidekster klub

O udruzi

Ambidekster klub je nevladina, neprofitna, nepolitička organizacija, udruga građana, koja je započela svoje djelovanje kao volonterska lokalna organizacija (grass-roots organizacija) pretežito na području zagrebačke Dubrave. Registrirana je 10. rujna 2003. godine inicijativom mladih stručnjaka društveno-humanističkog usmjerenja, a s ciljem doprinosa društvenom uključivanju i podizanju kvalitete života pojedinaca i skupina, posebice skupina djece i mladih izloženih riziku od socijalnog isključivanja kao što su djeca i mladi s problemima u ponašanju, te drugih skupina djece i mladih s manje mogućnosti koji nailaze na prepreke u društvenom uključivanju.

U dugogodišnjem djelovanju Ambidekster klub pridonosi deinstitucionalizaciji i širenju znanstveno utemeljenih, primjerenih i dostupnih socijalnih usluga za djecu, mlade i obitelj izgradnjom partnerstava između organizacija civilnog društva, ustanova i institucija te lokalne samouprave. Posebice je usmjeren razvoju i širenju inovativnih programa i usluga temeljenih na participaciji korisnika i suvremenom multisistemskom pristupu.

Programi i usluge za korisnike najviše su namijenjeni povećanju kompetencija i društvene uključenosti

rizične i visokorizične djece i njihovih obitelji. Osim toga, Ambidekster klub sudjeluje u zagovaranju zakonodavnih rješenja i kreiranju politika vezanih uz obrazovanje, socijalnu zaštitu i položaj djece s problemima u ponašanju.

Korisnici usluga u Ambidekster klubu su:

- djeca, mladi i obitelji za koje provodimo različite oblike stručnih, individualnih i grupnih, oblika rada sukladno njihovim individualnim potrebama
- mladi aktivisti koje uključujemo u programe i projekte kao kreatore aktivnosti u zajednici i za zajednicu
- stručnjaci iz sustava socijalne skrbi, odgoja i obrazovanja, zdravstva i organizacija civilnoga društva koji se mogu uključiti u različite oblike neformalne edukacije i stručnog osposobljavanja u području rada s djecom, mladima i obiteljima, te društveno osjetljivim skupinama, kao i sa skupinama u društveno nepovoljnom položaju
- volonteri uključeni u edukacije za stručni rad s mladima (*youth work*) i osjetljivim skupinama, u direktan rad s korisnicima usluga i programa te u provođenje volonterskih akcija.

Slijedom neovisnih evaluacija niza programa i projekata, te provođenjem istraživanja potreba i rizika u lokalnim zajednicama, Ambidekster klub usmjeren

je kreiranju usluga i preventivnih programa koji su primjenjivi i dostupni drugim pružateljima socijalnih usluga u Hrvatskoj, u više županija: Ličko-senjskoj, Zagrebačkoj, Karlovačkoj, Primorsko-goranskoj, Požeško-slavonskoj, Varaždinskoj.

Posebice su rašireni programi:

- “Sunčana strana ulice – program za pospješivanje otpornosti i društveno uključivanje mladih s problemima u ponašanju”
- “Najjači stav” – projekt usmjeren selektivnoj prevenciji ovisnosti djece i mladih
- “Klikni za sigurnost” – projekt usmjeren prevenciji nasilja nad djecom
- “Moj zdravi stil” – projekt usmjeren razvijanju zdravih životnih stilova u djece i mladih
- “Korak dalje” – program za zapošljavanje mladih NEET-ovaca

Volonterski program „Sunčana strana ulice“

Programom Ambidekster kluba „Sunčana strana ulice“ pospješuje se otpornost mladih „pupovaca“ (mladih s problemima u ponašanju). Program je nastao i razvijao se kao inicijativa socijalno osviještenih, mladih aktivista-stručnjaka, koji su imali želju i potrebu da se angažiraju za opću dobrobit, zalažući se za alternativne pristupe u stručnom radu s mladim „pupovcima“. Program se razvija od 2003. godine kada je skup aktivnosti pod nazivom „Sunčana strana ulice“ osmišljen i prezentiran kao „pedagogija ulice“ (Streetwork) na ulicama zagrebačke Dubrave. Aktivnosti „pedagogije ulice“ provodile su volonterke tako da su se družile s mladima na mjestima njihova neformalnog okupljanja te organizirale i provodile događanja i psihoedukativne radionice. Već u samim počecima razvoja programa, volonterke su „ostavile u nasljeđe“ spoznaju da je moguće doprijeti do mladih „pupovaca“ koji su izvan sustava organizirane pomoći i potpore. Razina osposobljenosti volonterki omogućila je kvalitetno pristupanje „pupovcima“, uspostavljanje kontakta s njima i stvaranje odnosa povjerenja. Drugim riječima, volonterke su znale kako pridobiti „pupovce“ za „neku našu zajedničku stvar“, međutim, da bi „pupovci“ zaista bili motivirani raditi na osobnim promjenama, nedostajalo je više sustavnog i stručnog pristupa.

U daljnjem razvoju programa, nekoliko je ključnih činitelja pomoglo da se ostvare rezultati u radu s mladim „pupovcima“ i održivost programa:

1. program je stalno usavršavan na temelju rezultata i preporuka vanjskih evaluatora, radi njegove uspješnosti prihvaćen je i usidren u lokalnoj zajednici (istočni dio grada Zagreba), interes korisnika za uključivanjem u aktivnosti i korištenjem socijalnih usluga stalno raste, uspješno se razvijala suradnja i partnerstvo s Centrom za socijalnu skrb Zagreb, odgojno-obrazovnim ustanovama, organizacijama civilnoga društva i drugim brojnim dionicima ustanovama u lokalnoj zajednici
2. program provodi multidisciplinarni tim stručnjaka, a kompetencije stručnjaka i volontera rastu zahvaljujući stalnim ulaganjima u ljudske resurse (primjerice edukacijom za sistemski pristup obiteljima, pojedincima i organizacijama)
3. program su prepoznali donatori kao vrijedan doprinos prevenciji poremećaja u ponašanju mladih, te je sufinanciran gotovo u kontinuitetu od 2006. godine
4. program se implementira u drugim lokalnim zajednicama, posebice u Ličko-senjskoj županiji.

Neki od specifičnih ciljeva provođenja programa jesu:

- prevencija intenziviranja i produblivanja problema u ponašanju u djece i mladih
- prevencija institucionalizacije mladih s poremećajima u ponašanju
- prevencija recidivizma u počinjenju kaznenih djela i prekršaja u mladih
- osnaživanje obitelji kako bi prevladala teškoće u funkcioniranju te kako bi članovi razvijali adaptivna i konstruktivna ponašanja
- osnaživanje roditelja za kompetentno roditeljstvo i partnerske odnose
- stvaranje integrirane mreže stručnjaka i volontera s ciljem prevencije problema u ponašanju djece i mladih
- promoviranje koncepta cjeloživotnog učenja
- senzibiliziranje javnosti za potrebe djece i mladih s poremećajima u ponašanju
- zagovaranje prava i potreba djece, mladih i obitelji
- promoviranje volonterstva i doprinosa volontera u području suzbijanja nasilničkog ponašanja u djece i mladih i drugih problema u ponašanju.

Tijekom 2017. i 2018. godine u volonterski je program uključeno 10 volontera, polaznika psihoterapijskih škola, koji u Savjetovalištu „Spirit“ provode stručan rad s djecom i mladima s problemima u ponašanju i njihovim roditeljima te 4 volontera koja pružaju

podršku djeci i mladima u svladavanju školskog gradiva. Volonteri provode individualni savjetodavni i terapijski rad s djecom i mladima te prema potrebi pružaju i pomoć djeci i mladima u svladavanju školskog gradiva, također vode grupni rad s roditeljima, djecom i mladima (terapijske grupe i grupe podrške). Osim toga, volonteri daju i prijedloge za uvođenje novih intervencija i pristupa u stručnom radu, kao i prijedloge za poboljšanje organizacijskog razvoja programa.

Doprinos volontera u „Sunčanoj strani ulice“ ogleda se u:

- podršci i pomoći u uspostavljanju i jačanju zdravih i funkcionalnih obrazaca ponašanja djece i mladih s problemima u ponašanju
- osnaživanju roditelja/skrbnika za odgovorno roditeljstvo i prevladavanje životnih kriza
- povećanju kvalitete života mladih i obitelji u društvenoj zajednici
- stvaranju vrijednosti u „zajednici koja brine“ o dobrobiti mladih
- povećanju kvalitete rada Savjetovališta „Spirit“ i njegovoj većoj otvorenosti prema zajednici
- boljem upoznavanju šire zajednice o dobrobitima i vrijednostima traženja savjetodavne pomoći za mlade i obitelj te mogućnostima prevencije problema u ponašanju mladih
- uljepšavanju i olakšavanju života socijalno ranjivim

- skupinama, korisnicima volonterskih akcija
- boljem upoznavanju šire zajednice o dobrobitima i vrijednostima volontiranja.

Za volontere se organiziraju specifične edukacije za stručni rad s populacijom djece i mladih s problemima u ponašanju, kao što su „Kreativne tehnike u grupnom radu“, „Dramske igre i vježbe“, „Opći principi učinkovitih pristupa u radu s ljudima“, „Sistemski pristup PUP-ovcima i njihovim obiteljima“, „Primjena spoznaja sinergetike u osobnoj promjeni pojedinca“. Isto tako, održavaju se stručne supervizije i mentorski sastanci.

Sudjelujući u programu, volonteri imaju priliku:

- steći i unaprijediti znanje i iskustvo o načinu rada organizacija civilnog društva
- steći iskustvo savjetodavnog i/ili terapijskog rada s djecom, mladima i obiteljima
- proširiti profesionalnu mrežu kontakata
- sudjelovati jednom mjesečno na supervizijama te se prema vlastitim aspiracijama uključiti u druge aktivnosti Udruge
- unaprijediti kompetencije za cjeloživotno učenje u skladu s europskim okvirom ključnih kompetencija i steći Potvrdu o kompetencijama stečenim kroz volontiranje
- steći Potvrdu o volontiranju.

Krajem svake školske godine provode se opsežne unutarnja i vanjska evaluacija cjelokupnog programa.

Volonteri daju osvrt na sudjelovanje u programu i volontiranje usmenim putem, ali isto tako vrednuju svoje sudjelovanje pisanim putem pri čemu koriste evaluacijski upitnik.

Značaj sudjelovanja u projektu „Standardi i prakse“

U početku provedbe projekta, a posebice u komunikaciji s našim edukatoricama iz Volonterskog centra Zagreb, osvijestila sam koliko i kada se javljaju moje predrasude prema ljudima koji se jave na naše oglase. Obično volimo misliti kako smo otvoreni za sve, ali shvatila sam da imam najviše predrasuda „za ljude s predrasudama“, odnosno za one koji će izraziti svoje neslaganje ili netrpeljivost prema određenim skupinama u društvu i da bih rađe izbjegla nego dopustila da takve osobe uđu u grupu volontera koju vodim. Nakon što sam osvijestila da ovaj moj stav možda i nije sasvim u skladu s mojom (poželjnom) etikom, odlučila sam zaista biti otvorena za sve kandidate za volontiranje koji se jave na oglase, biti strpljiva s njima, sustavno raditi korak po korak na svim bitnim elementima rada s volonterima koje smo naučili na edukacijama, i čekati što će se desiti,

odnosno rješavati probleme tek kad se pojave, a ne stalno predviđati rizike i strepiti od neželjenih ishoda. Rezultat me zaista iznenadio.

Kao prvo, svi volonteri koji su se javili na oglase dobili su priliku uključiti se u volontiranje. Nakon što je prošla godina dana i više, svi volonteri su iza sebe imali uspješno volontersko iskustvo, nijedan volonter nije napravio neki „gaf“ ili pogrešku u radu s korisnicima, nije bilo nesporazuma i „pokvarenih telefona“, i zapravo, sve je prošlo glatko, u pozitivnom ozračju i na visokoj razini međusobne podržavajuće komunikacije.

Osim sastanaka s volonterima, njihovog educiranja u području volontiranja i same dobre organizacije volonterskog rada, ključne su bile supervizije na kojima smo se zbližili i zajedno rasli.

Supervizije su nam omogućile ne samo da prebrodimo teškoće, nego i da spoznamo dubinu, širinu i vrijednost našeg rada, da brinemo jedni o drugima i razvijamo odnose povjerenja i privrženosti koji su ključ uspjeha svakog organiziranog djelovanja. Barem ako se mene pita, jer ja osobno smatram da je to mnogo važnije nego naša cijena na tržištu rada.

Isto tako, za mene kao koordinatoricu volontera, u procesu stjecanja vještina koordiniranja volontera

mного mi je značila podrška, formalna i neformalna, naše edukatorice iz Volonterskog centra Zagreb. Njena stalna raspoloživost i odaziv na pitanja i dileme, te nesebično dijeljenje svih raspoloživih znanja kojima raspolaže Volonterski centar Zagreb, oduševili su me i dali dodatni poticaj za rad na volonterskim akcijama, a koje nisu bile planirane u sklopu volonterskog programa. Istina da taj dodatni posao nije stao u redovno radno vrijeme, ali je zato donio mnogo radosti našim korisnicima i svima nama koji smo sudjelovali. Stoga bih rekla da je uspješan koordinator volontera onaj koji stalno uči i koji je otvoren za nova iskustva. Međutim, on nije samo uspješan, nego je i sretan jer je okružen divnim ljudima, kreira i sudjeluje na iznimnim događajima, te ima neiscrpnu inspiraciju za nove stvaralačke podvige.

Ana Habdija Šorša





**Centar za psihološku podršku i razvoj
"Pričaj mi"**

O udruzi

Centar za psihološku podršku i razvoj „Pričaj mi“ udruga je osnovana 2015. godine s ciljem povećanja kvalitete života djece, mladih, roditelja i stručnih suradnika. Udruga je osnovana nakon višegodišnjeg uprizorivanja priča na Odjelu za onkologiju i hematologiju Klinike za dječje bolesti Zagreb. Vizija Centra Pričaj mi jest društvo koje brine o kvaliteti života djece, mladih i roditelja te daje priliku za ostvarenje njihovih želja i potreba. Drugim riječima, važno nam je dati naš doprinos ozračju brižnosti i duboke posvećenosti djeci i mladima radeći s njima i njihovim najbližima: majkama, očevima, djedovima i bakama, odgojiteljima, učiteljima, psiholozima, pedagogima i svima ostalima. Važno nam je da naše društvo bude takvo da djeca i mladi u njemu dobiju sigurnu okolinu, šansu za ispunjenje svojih snova i učenje vrijednosti, da otkriju kako se ispisuju vlastite dobre životne priče. Misija Centra Pričaj mi jest pružanje psihosocijalne pomoći djeci, mladima i roditeljima kroz kreativne, edukativne i terapijske sadržaje s ciljem poboljšanja kvalitete njihovih života.

Centar Pričaj mi danas djeluje kroz nekoliko projekata i programa: „Ispričat ću ti priču“, „Ku-kuc! Priča je unutra“, „Kad ti život da limun, napiši priču o limunu“ i „Program edukacija i radionica za djecu i roditelje“.

Program psihosocijalne podrške hospitaliziranoj djeci „Ispričat ću ti priču“ usmjeren je na povećanje kvalitete života hospitalizirane djece kroz pripremu i izvedbu različitih predstava na dječjim odjelima bolnica u Zagrebu. Program se danas provodi na Zavodu za dječju onkologiju i hematologiju „Dr. Mladen Čepulić“, Klinici za dječje bolesti Zagreb, Klinici za pedijatriju KBC-a Sestre milosrdnice i Odjelu za dječju oftalmologiju Klinike za očne bolesti KBC-a Zagreb. U program su uključeni volonteri koji kontinuirano, svakog tjedna, odlaze na dječje odjele kako bi s djecom proveli kvalitetno osmišljeno vrijeme kroz uprizorivanje širokog spektra različitih priča u lutkarskim i glumačkim izvedbama.

„Ku-kuc! Priča je unutra“ projekt je unutar kojega razvijamo posebno osmišljeno didaktičko pomagalo u obliku kutije koja se sastoji od različitih dijelova te daje niz poticajnih ideja, prijedloga i materijala za zajedničko provođenje vremena djece i odraslih kroz kvalitetnu i kreativnu igru temeljenu na pričama.

Projekt „Kad ti život da limun, napiši priču o limunu“ osmišljen je kao edukacija za odgojitelje i stručne suradnike dječjih vrtića, ali i sve druge koji rade s djecom i u svom radu žele iskoristiti potencijal priča. Kroz niz zanimljivih i praktičnih sadržaja, sudionici stječu znanja i vještine potrebne za pisanje i korištenje problemskih priča koje im pomažu u suočavanju s

različitim izazovima u radu s djecom.

U programu edukacija i radionica za roditelje, kroz različite cikluse radionica i edukacija kontinuirano provodimo program podrške obiteljima. Odgovarajući na specifične potrebe djece predškolske i rane školske dobi, roditelje i stručnjake koji rade s djecom, osmišljavamo radionice i edukacije različitih tema kojima je svrha pružiti podršku korisnicima i na taj način doprinijeti unapređenju kvalitete njihovih života.

Volonterski program „Ispričat ću ti priču“

Cilj je volonterskog programa psihosocijalna podrška hospitaliziranoj djeci, odnosno unapređenje kvalitete njihova života za vrijeme liječenja. Volonterski program traje tijekom cijele akademske godine – započinje u rujnu i traje do lipnja. Tijekom akademske godine 2017./2018. u program je bilo uključeno 16 volontera studenata pomagačkih struka. Oni su obavljali sljedeće aktivnosti:

- pripremu volonterskih aktivnosti (odabir priče, dramatisacija teksta, uvježbavanje predstave na temelju odabrane priče zajedno s volonterskim timom)
- pripremu materijala za izvođenje volonterskih aktivnosti (odabir i/ili izrada lutaka i kostima)

- odlazak na dječje bolničke odjele jednom tjedno ili jednom u dva tjedna i izvođenje pripremljene volonterske aktivnosti s hospitaliziranom djecom
- druženje i razgovor s djecom, druženje i razgovor s roditeljima hospitalizirane djece, komunikacija s medicinskim osobljem
- vođenje evidencije odlazaka u bolnicu
- vođenje evidencije volonterskih sati i izvješća o provedenim volonterskim aktivnostima
- pohađanje mjesečnih radionica, edukacija i sastanaka volontera
- sudjelovanje u dodatnim aktivnostima (izvođenje predstava izvan bolnice, čišćenje ormara s materijalima).

Oformljena su 4 volonterska tima koja su bila zadužena za 4 različite bolnice. U aktivnostima programa sudjelovalo je ukupno 650 korisnika te je ostvareno ukupno 627 volonterskih sati.

Evaluacija programa provedena je na kraju volonterskog programa kad su volonteri ispunili evaluacijski upitnik u kojem su na skali od 1 do 5 procijenili sljedeće stavke:

- zadovoljstvo svojim doprinosom programu
- zadovoljstvo organizacijom i vođenjem programa
- razinu ispunjenosti očekivanja.

Osim procjena, u otvorenim pitanjima volonteri su imali prilike dati svoje odgovore na pitanja:

- što bi voljeli da je drukčije
- koji su njihovi prijedlozi za unapređenje
- koje stvari im se sviđaju i voljeli bi da se nastave.

Značaj sudjelovanja u projektu „Standardi i prakse“

Kroz sudjelovanje u projektu „Standardi i prakse“, Centar Pričaj mi napredovao je u stjecanju znanja i vještina potrebnih za kvalitetan, cjelovit i kontinuiran rad s volonterima. Sva znanja potrebna za koordinaciju volontera pomogla su u unapređenju volonterskog programa Udruge i doprinijela većem zadovoljstvu volontera u obavljanju tjednih volonterskih aktivnosti. Udruzi su posebno pomogla znanja iz područja formalnih uvjeta vezanih uz volontiranje (ugovori, potvrde i sl.), kao i znanja o važnosti i načinima iskazivanja brige prema volonterima i nagrađivanju volontera.

Sudjelovanjem u projektu „Standardi i prakse“ Centar Pričaj mi upoznao je druge organizacije civilnog društva koje rade u području zdravstva i socijalne skrbi čime je proširio svoju mrežu kontakata i suradnje s organizacijama čije se aktivnosti provode unutar istog sektora.

Kako rad na sustavnom unapređenju volonterskih programa u zdravstvenim i institucijama socijalne skrbi smatramo vrlo važnim i potrebnim, posebno zadovoljstvo Centra Pričaj mi leži u činjenici da je kao organizacija civilnog društva koja provodi volonterski program u bolnicama imao prilike dati svoj doprinos u donošenju standarda volontiranja u zdravstvenim organizacijama.

Katarina Tašev





Društvo „Naša djeca“ Maksimir

O udruzi

Društvo "Naša djeca" Maksimir osnovano 1959. godine, dragovoljna je, edukativna, humanitarna i neprofitna udruga koja djeluje za opće dobro: promiče, organizira i vodi akcije i aktivnosti namijenjene dobrobiti djece. Misija Društva „Naša djeca“ Maksimir jest razvijanje aktivnosti s djecom i za djecu s ciljem pozitivnih promjena u zajednici. Naša vizija glasi: „Sretno dijete u kreativnoj zajednici!“.

Cilj djelovanja DND Maksimir jest postizanje pozitivnih promjena u lokalnoj i široj zajednici u svrhu razvoja društva koje unaprjeđuje kvalitetu života obitelji štiteći prava djece i roditelja na zdravlje, obrazovanje i socijalnu sigurnost. Djelujemo kroz informiranje, educiranje, zagovaranje i organiziranje kreativnih aktivnosti za postizanje pozitivnih promjena u lokalnoj i široj zajednici. DND Maksimir zalaže se za zaštitu općih i ljudskih vrijednosti i zaštitu prava i interesa djece i obitelji u skladu s Konvencijom UN-a i pravima djeteta, Poveljom o pravima djeteta u bolnici Europskog udruženja za djecu u bolnici, Strategijom Vijeća Europe o pravima djece (2016-2021) i EU Agendom za prava djece. Naše djelatnosti uključuju zalaganje za dječju participaciju i zaštitu prava djece, poticanje razvoja dječjeg stvaralaštva i kreativnog razvoja djece i mladih, organizaciju

kreativnog provođenja slobodnog vremena djece i obitelji, promicanje i razvoj volonterstva, posebice u zdravstvu, organiziranje i promicanje odgoja i obrazovanja djece u zdravstvenim ustanovama kao i izvaninstitucionalnog odgoja i obrazovanja djece i odraslih, pružanje psihosocijalne podrške obitelji i izdavačku djelatnost vezanu uz navedena područja rada.

Kroz Savjetovalište „Maksimum za Maksimir“ od 2014. godine pružamo savjetodavnu i terapijsku podršku djeci, mladima i roditeljima kroz terapiju igrom s djecom u dobi 4-12 godina, Filial play s roditeljima i individualno savjetovanje djece i mladih. Terapiju igrom provode stručnjaci upisani u Međunarodni registar terapeuta igrom uz obavezu daljnjeg stručnog usavršavanja, a provedeno je više od 500 sati terapijskog rada. U suradnji s Agencijom za odgoj i obrazovanje, 2014. godine smo, zajedno s međunarodnim predavačima iz Britanskog udruženja za terapiju igrom, organizirali prvi Seminar Terapije igrom za stručnjake iz odgojno-obrazovnih ustanova.

Od 2012. godine DND Maksimir provodi aktivnosti u različitim područjima psihosocijalnog zbrinjavanja kronično bolesne i dugo hospitalizirane djece te djece s malignim oboljenjima u suradnji s Klinikom za pedijatriju KBC Zagreb. Kroz zajednički trogodišnji projekt „Igrajmo se u bolnici!“ u vrijednosti od

750.000,00 kn, unaprijedili smo kvalitetu života djece s kroničnim i teškim bolestima, preventivno djelovali na posljedice duge hospitalizacije djece, povećali razinu educiranosti pedagoških stručnjaka koji rade u zdravstvu i uveli volonterski program u bolnicu. Opremili smo dvije igraonice Klinike za pedijatriju KBC-a Zagreb, 3 dnevna boravka roditelja te provodili kreativne, zabavne i edukativne aktivnosti za djecu na bolničkom odjelu sa 178 kreveta gdje kapacitet popunjenosti nije manji od 75%, a u prvoj godini projekta se popeo i do 120%.

2016. godine započeli smo pilot-projekt Volonterskog programa na Klinici za pedijatriju KBC-a Zagreb te smo u dvije godine koje su uslijedile nastavili provoditi program u Poliklinici Klinike za pedijatriju i educirali 23 nova volontera za provođenje igre na dječjim odjelima u bolnici. U polikliničkom djelu gdje kontinuirano provodimo prvi volonterski program u KBC-u Zagreb, „Volontiraj u bolnici!“, na godišnjoj razini obavi se više od 40 tisuća pregleda, a kroz našu igraonicu prođe mjesečno i do 300 djece. Savez DND Hrvatske je 2018. godine organizirao edukaciju „Volonteri na dječjim odjelima“ za volontere i koordinate volontera u bolnicama u okviru akcije „Za osmijeh djeteta u bolnici“ u kojoj smo sudjelovali kao edukatori.

U 2017. godini smo organizirali Međunarodni skup

„Učitelji u bolnici Hrvatske i Europe – zajedno“ na kojem se okupilo 90 bolničkih učitelja i sedam međunarodnih stručnjaka. U suradnji s UNICEF-om Hrvatska, 2015. smo godine organizirali pružanje psihosocijalne podrške djeci izbjeglicama u Prihvatnom centru Opatovac. U projektu „Klik bez nasilja“ u razdoblju 2015.-2018. godine, u višim razredima osnovnih škola Grada Zagreba, kroz kreativne socijalno-pedagoške radionice razvijali smo svijest djece o važnosti odgovornog korištenja elektroničkih medija, kritičkog razmišljanja o vrijednostima i stavovima koje mediji sadržavaju, prepoznavanja znakova nasilničkog ponašanja na Internetu, razumijevanje posljedica elektroničkog nasilja, razvijanje empatije prema žrtvama.

U 2015. godini sudjelovali smo u projektu prekogranične suradnje „Otroci in mladi ne priznajo meja/Djeca i mladi ne priznaju granice“ uz Savez društava Naša djeca Hrvatske, Zveza prijateljev mladine Slovenije i Zveza prijateljev mladine Maribor s ciljem osnaživanja djece i mladih za aktivno sudjelovanje u donošenju odluka. Od tada kao partneri i suradnici sudjelujemo u više različitih projekta financiranih sredstvima Europskog socijalnog fonda.

Volonterski program „Volontiraj u bolnici!“

Cilj je volonterskog programa osnažiti doprinos volonterstva u zdravstvu kroz učinkoviti volonterski menadžment, a u svrhu poboljšanja usluge socijalno-pedagoških programa za teško i kronično oboljelu djecu na Klinici za pedijatriju KBC-a Zagreb. Po trajanju, volonterski program slijedi školske godine 2017./2018. i 2018./2019. Na početku volonterskog programa planirali smo uključiti 20 novih volontera u program te smo taj rezultat i postigli kroz dvije godine: u 2017. godini uključili smo 12 volontera, a u drugom ciklusu tijekom 2018. još 8 novih volontera. Cilj nam je u daljnjoj provedbi programa dvostruko povećati broj educiranih volontera, kako bismo osigurali održivost programa.

Volonterski program „Volontiraj u bolnici!“ uključuje sljedeće aktivnosti:

- osmišljavanje i izradu volonterskog programa temeljem procjene aktualnih potreba Klinike za pedijatriju KBC Zagreb, planiranje aktivnosti u igraonici i upoznavanje osoblja bolnice s programom
- uključivanje volontera kroz poziv na volontiranje, odabir prijavljenih volontera kroz intervju i psihološko testiranje te edukaciju odabranih volontera

- praćenje volontera kroz dnevne upitnike, tjednu komunikaciju i jednomjesečne supervizijske sastanke te dodatne edukacije
- evaluaciju volontera i volonterskog programa (kroz intervju, upitnik i skalu procjene).

U volonterskom programu „Volontiraj u bolnici!“ educiramo volontere za samostalno provođenje igre i kreativnih aktivnosti za kronično i teško bolesnu djecu i njihove roditelje na Klinici za pedijatriju u Kliničkom bolničkom centru Zagreb. Obaveza je volontera da u okviru svog slobodnog vremena i prema unaprijed dogovorenom rasporedu 4 sata tjedno, najmanje dva puta mjesečno, provodi igru s djecom u igraonici čekaonice Poliklinike Klinike za pedijatriju i jedan sat mjesečno na supervizijskom sastanku u DND Maksimir (ukupno 9 sati mjesečno).

Evaluacija volonterskog programa provodi se kroz dnevne obrasce u igraonici koje volonteri ispunjavaju, intervju s volonterima na početku i na kraju njihovog sudjelovanja u programu (i po potrebi kroz njihovo volontiranje), na grupnim supervizijskim sastancima te kroz anketu o zadovoljstvu volontera na kraju programa.

Zadovoljstvo korisnika smo evaluirali kroz kontakt s roditeljima i djecom u igraonici.

Značaj sudjelovanja u projektu „Standardi i prakse“

Kroz projekt „Standardi i prakse - volonterski menadžment u organizacijama i ustanovama socijalne skrbi i zdravstva“ imali smo priliku sudjelovati u edukacijama o volonterskom menadžmentu i razvoju, implementaciji i evaluaciji volonterskih programa. Iako smo iza sebe već imali pilot-projekt uvođenja volonterskog programa na dječje odjele u Kliničkom bolničkom centru Zagreb iz 2016. godine, kroz ovu smo edukaciju povećali kvalitetu rada s našim volonterima i time povećali kvalitetu usluge za naše krajnje korisnike.

Koordinatori volontera volonterskih programa koji se provode u zdravstvu u dvostrukoj su ulozi: predstavljaju svoje matične organizacije, ali i imaju ulogu nekoga tko mora imati znanje o specifičnostima volontiranja u zdravstvenoj ustanovi i rada s korisnicima s kojima će dolaziti u kontakt. Svaki volonterski program koji se provodi u skladu s menadžmentom volontera, koliko god bio malen na početku, velika je vrijednost u postojećim djelatnostima bolnica. A sami volonteri predstavljaju veliku vrijednost u našim organizacijama, jer se bez njih mnoge aktivnosti s korisnicima ne bi mogle provoditi. Upravo radi toga potrebno je s volonterima

ostvariti dugotrajan odnos kroz kvalitetnu i toplu komunikaciju te kontinuiranu podršku tijekom njihovog volontiranja, a koordinator volontera ključna je osoba za to.

Jedna od garancija za uspjeh pri uvođenju volonterskog programa jest dobro planiranje, predviđanje mogućih slabosti programa i njihova prevencija. Od velike važnosti su i predviđanje financijskih izdataka za aktivnosti koje će provoditi volonteri te razmišljanje o dugoročnosti i održivosti programa.

Bez obzira na realne prepreke s kojima se mogu susresti organizacija koja uvodi volonterski program u zdravstvenu ustanovu i sam koordinator volontera tijekom provedbe, vrijednost ovih programa je uistinu tolika da je potrebno biti uporan i ustrajati u postizanju krajnjeg cilja - zadovoljstva korisnika programa.

Kroz umrežavanje s drugim organizacijama, partnerima i suradnicima u ovom projektu, i razmjenu iskustava u provođenju volonterskih programa u zdravstvu i socijalnoj skrbi, imali smo priliku upoznati nove alate u radu s volonterima, razvijati nove ideje i predvidjeti neke od mogućih prepreka u radu s volonterima u zdravstvenim ustanovama i ustanovama socijalne skrbi.

Veliki je značaj ovog projekta i definiranje minimalnih standarda volonterskog menadžmenta za volonterske programe u području socijalne skrbi i zdravstva, postavljanje preporuka za suradnju s ustanovama, kao i izdavanje ovog priručnika za sve druge organizacije koje će se upustiti u ovu avanturu.

Nataša Bijelić



Hrabri telefon



O udruzi

Hrabri telefon je nevladina, neprofitna organizacija osnovana 1997., a registrirana 2000. godine.

Organizacija je osnovana s ciljem pružanja direktne pomoći i podrške zlostavljanoj i zanemarenoj djeci i njihovim obiteljima, ali i rada na prevenciji zlostavljanja i zanemarivanja, kao i neprihvatljivog ponašanja, djece i mladeži.

U svojem radu Hrabri se telefon vodi načelima:

- dostupnosti (sve aktivnosti i usluge su besplatne za krajnje korisnike)
- povjerljivosti (informacije o korisnicima se koriste isključivo za statističke obrade i analize i nisu dostupne javnosti)
- najboljih interesa djeteta (savjetovanje i podrška usmjeravane su ovim načelom).

Također, u svakodnevnom radu organizacija je ulagala trud i napore u postizanje i poticanje pozitivnih promjena u društvu, ali i u vlastiti rast i napredak u pogledu stručnih standarda kvalitete u pružanju usluga krajnjim korisnicima. Dosad se više od 800 volontera uključilo u rad Hrabrog telefona.

Volonterski program „Dječja kuća Borovje“

Cilj volonterskog programa jest promovirati volonterstvo među mladima koji se obrazuju u pomažućim zanimanjima, usmjeravati ih na aktivno sudjelovanje u civilnom društvu i praktičnom radu te na kontinuirano stjecanje znanja i unapređenje specifičnih vještina u radu s korisnicima. Volonteri uključivanjem u rad Udruge postaju aktivni mladi građani, dio civilnog društva, čime se promovira ideja volonterstva i važnosti aktivnog građanstva. Volonteri se kontinuirano prijavljuju i izražavaju želju za volontiranjem na različitim programima Hrabrog telefona. Najčešće su motivirani sadržajem aktivnosti koje se nude, pozitivnim iskustvima kolega s fakulteta te željom da pomažu ciljanoj skupini s kojom naša organizacija radi. Organizacija radi s mladim osobama od svog osnutka što predstavlja i jedno od osnovnih načela rada već 20 godina, a uključuje promicanje volonterstva i stjecanje znanja i vještina koje nisu u mogućnosti dobiti tijekom formalnog obrazovanja. Kroz interno organizirane edukacije osiguravamo potrebna znanja i vještine volonterima, a kvalitetnu, korisnu i primjerenu uslugu krajnjim korisnicima. Programske aktivnosti prate školsku godinu i provode se u ciklusima koji počinju početkom rujna i završavaju početkom listopada. Tijekom ljetnih mjeseci aktivnosti se provode u jutarnjim terminima u obliku

kreativno-socijalizacijskih radionica. U školskoj godini 2017./2018. i početkom školske godine 2018./2019. bila su uključena 93 volontera.

Kada govorimo o radu s korisnicima Dječje kuće Borovje, s kojima naši educirani volonteri rade, poseban naglasak u radu s djecom stavlja se na obavezne teme koje volonteri obrađuju na radionicama, poput slike o sebi, komunikacije u obitelji i s vršnjacima, tolerancije itd. Kako je riječ o primarno preventivnom programu, ove teme su nam bile od velikog značaja u radu na smanjivanju problema i prevenciji poteškoća u ponašanju te poštivanju pozitivnog psiho-socijalnog razvoja djeteta. Djeca uče kako se njihove želje i potrebe razlikuju od želja i potreba drugih članova obitelji i njihovih vršnjaka, što su njihova prava, a što obaveze, kako nenasilno komunicirati, čime se nastoji utjecati na psihosocijalni razvoj djece i prevenirati nasilje među djecom i nad djecom, no je li problem smanjen i u kojoj mjeri teško je procijeniti. Prevencija je ovdje kako bi od najranije dobi krenuli s radom na navedenim vještinama. Primjećujemo da kod korisnika koji dolaze s određenim poteškoćama roditelji navode pozitivne primjere promjene i da su općenito jako zadovoljni programom, što je vidljivo iz evaluacija. S obzirom na to da u Borovju nema vrtića i posebnih sadržaja za djecu, Dječja kuća zasigurno doprinosi kvaliteti života u smislu kvalitetnog provođenja slobodnog vremena

na strukturiran i edukativan način, uz preventivni element. Roditelji na raspolaganju imaju organizaciju u koju mogu dovesti dijete, dobiti savjet i podršku, a u zajednicu se šalju poruke jednakosti, nenasilja i pozitivnog razvoja.

Uključivanje novih, mladih ljudi u rad organizacije koja se bavi direktnim radom s djecom, roditeljima i stručnjacima na području prevencije i zaštite djece od zlostavljanja i zanemarivanja uvijek predstavlja izazov i dodatnu odgovornost prema krajnjim korisnicima programa. Tako volonteri postaju korisnici razvijenog sustava njihovih obveza, prava i postavljenih pretpostavki kako bi se uključili u aktivan volonterski rad. Važnost bavljenja uključenim volonterima očituje se u odgovornosti koju imamo prema krajnjim korisnicima (djeci, roditeljima i stručnjacima) i kojima je potrebno pružiti adekvatnu i stručnu pomoć i podršku.

Projektom su mladi i ambiciozni ljudi uključeni u sustav neformalnog obrazovanja i razvijanja vlastitih vještina i kompetencija uz volontiranje na projektima udruge, kontinuirano usavršavanje i osiguranu supervizijsku podršku. Volonteri vide vrijednost u radu s krajnjim korisnicima – djecom i roditeljima. Projektne aktivnosti su pridonijele stvaranju uvjeta za razvoj zdravog i podržavajućeg životnog okruženja koje se temelji na razmjeni i

jačanju pozitivnih vrijednosti, toleranciji i uvažavanju različitosti, poštivanju uzajamnih prava te njegovanju međuvršnjačkih odnosa. Projektom smo se usmjerili na osnaživanje postojećih resursa unutar lokalne zajednice jer su upravo oni ti koji su ključni za povećanje razine kvalitete života. Uz to, korisnicima su omogućeni novi sadržaji: radionice tijekom školske godine i praznika, individualna pomoć pri učenju, maskenbal, završna priredba, kontakt s volonterima, koji im u ovom obliku ne bi bili dostupni bez postojanja projekta i Dječje kuće Borovje. Svrha samih aktivnosti bila je pozitivno utjecati na psihofizički razvoj djece u široj lokalnoj zajednici i povećati razinu kvalitete života putem mobilizacije resursa usmjerenih na rad s djecom. U skladu s time, projektom se djeci iz lokalne zajednice pružaju kreativni, intelektualno poticajni sadržaji kojima se preventivno djeluje i pozitivno utječe na njihov razvoj. Projektom se također dugoročno potiče suradnja svih dionika smještenih u lokalnoj zajednici (škole, CZSS-a, vrtića, vjerskih ustanova, Obiteljskog centra) u svrhu razmjene informacija i organiziranja zajedničkih aktivnosti.

Na kraju, cilj nam je bio i informirati, savjetovati i podržavati roditelje kako bi se osigurali primjereni roditeljski postupci i praćenje cjelokupnog razvoja djece. Cilj smo postigli putem edukativnih materijala i komunikacije s roditeljima, a mjerili praćenjem roditeljskih postupaka, uključivanjem u savjetovanje

po potrebi, upućivanjem u druge institucije po potrebi te evaluacijom zadovoljstva roditelja i njihovog viđenja promjena kod djece. Cjelokupno mjerenje ostvarenosti ciljeva i projektnih aktivnosti vršio je programski koordinator vođenjem evidencija održavanja aktivnosti, osiguravanjem provođenja aktivnosti prema projektnom planu i obradom prikupljenih podataka, kao i izradom završnih izvješća prema nadređenima i donatorima.

Praćenje i vrednovanje provedbe programa radi se putem redovitog ispunjavanja priprema za aktivnosti, planova za održavanje aktivnosti te praćenja rada volontera. Volonteri ispunjavaju upitnike i evidencije kojima se prati rad i napredak uključene djece te održavaju obavezne informativne razgovore s roditeljima. Koordinatorica programa redovito prati ispunjenost svih potrebnih evidencija i izvještaja. Volonteri vode evidenciju održanih tjednih susreta, ispunjavaju mjesečni izvještaj, karton djeteta, kao i izvještaj razgovora s roditeljima. Program se na kraju provedbe sveobuhvatno vrednuje od strane volontera, djece i roditelja uključenih u aktivnosti. U školskoj godini 2017./2018. provedeno je sustavno interno organizacijsko vrednovanje za što je također izrađen izvještaj. U evaluaciji su sudjelovali roditelji polaznika, djeca polaznici i volonteri. Provedeni su i evaluacijsko-organizacijski razgovori sa svim vanjskim suradnicima kako bi se usluga unaprijedila u narednom razdoblju.

Stupanj ostvarenosti mjerimo aktivnostima koje su organizirane, brojem formiranih grupa, upisane djece u radionice, uključene djece u individualne programe i slično. Isto tako, važan pokazatelj su i podijeljeni promotivni materijali i održani Info dani. Drugi dio ciljeva sadržajno se odnosi na promjene kod korisnika – veće samopoštovanje, pozitivno samoizražavanje, znanje o dječjim pravima i oblicima zaštite od zlostavljanja. Navedeno se prati putem kontinuiranog ispunjavanja evidencija, periodičnog ispunjavanja kartona djeteta, pisanjem dvomjesečnih izvještaja, informiranjem roditelja nekoliko puta tijekom ciklusa o radu i razvoju djeteta te provođenjem evaluacije evaluacijskim upitnicima o zadovoljstvu djece, roditelja i volontera na kraju ciklusa. Cjelokupno mjerenje ostvarenosti ciljeva i projektnih aktivnosti vrši programski koordinator vođenjem evidencija održavanja aktivnosti, osiguravanjem provođenja aktivnosti prema projektnom planu i obradom prikupljenih podataka.

Za evaluaciju zadovoljstva volontera koriste se individualni razgovori tijekom godine, anonimni upitnici na kraju ciklusa i fokus grupe. Cilj je da se volonteri osjećaju slobodnima iskreno izreći stupanj zadovoljstva organizacijom te zaposlenicima koji vode brigu o njima. Na te načine volonteri daju konstruktivne prijedloge za unapređenje programa.

Za evaluaciju zadovoljstva roditelja i djece korišteni su anonimni upitnici/radni listići i upitnici zapažanja o djetetu. Informacije dobivene od strane roditelja o zadovoljstvu sudjelovanjem djece u radionicama, načinu provedbe radionica, terminu, obavještanju o sudjelovanju djece uvijek se koriste za daljnje provođenje projekta.

Značaj sudjelovanja u projektu „Standardi i prakse“

Kontakt s drugim organizatorima volontiranja, razmjena iskustava, dobrih praksi i ideja. Ugodno društvo, kontinuirano mentorstvo i podrška u volonterskom menadžmentu.

Iva Smolković





Igra

O udruzi

Igra je nevladina organizacija registrirana 1999. s vizijom društva u kojem svaki pojedinac poznaje, koristi i razvija svoje potencijale, aktivno i produktivno sudjeluje u životu zajednice za vlastitu i zajedničku dobrobit te osobno zadovoljstvo.

Svoj rad usmjerili smo razvoju usluga i aktivnosti za direktne korisnike (djecu, mlade i obitelji), osnaživanje stručnjaka, senzibilizaciju javnosti i istraživačko-zagovaračke aktivnosti.

Sve naše usluge i aktivnosti mogu se podijeliti u tri osnovna programska područja:

1. SOCIJALNO UKLJUČIVANJE

Socijalna uključenost jest rezultat, kao i proces, unapređivanja uvjeta na osnovu kojih građani sudjeluju u društvu. Unutar programa socijalnog uključivanja želimo osigurati veću razinu pravičnosti i jednakosti u pristupu socijalnim uslugama i ostvarivanju osnovnih ljudskih prava društvenih skupina s kojima radimo. Vjerujemo kako na taj način doprinosimo:

- osnaženosti korisnika - djece, mladih i obitelji
- kvaliteti njihova života

- razini njihova sudjelovanja u razvoju zajednice te procesima donošenja odluka koje utječu na standard i kvalitetu njihova života.

Unutar ovog programa djeluje „Centar za mlade iz alternativne skrbi“. Naši su korisnici djeca i mladi iz dječjih domova, odgojnih domova, domova za odgoj, odgojnih zavoda i udomiteljskih obitelji i mladi koji su bili u nekom obliku skrbi, a sada žive samostalno. Centar im nudi pristupačne i prema njihovim potrebama kreirane usluge stručnih i iskusnih zaposlenika i volontera.

Grupne aktivnosti koje provodimo u ustanovama pomažu djeci i mladima u prilagodbi na ustanovu i novo okruženje, a individualna podrška poboljšanju obrazovnog uspjeha i pomoći u problemima s kojima se susreću. Mlade koji se pripremaju za izlazak iz ustanove ili su već započeli samostalan život osnažujemo za samostalnost, širenje socijalne mreže, upravljanje financijama, brigu za sebe i stambeni prostor, njegovanje odnosa, potragu za poslom i pruža podršku kod zadržavanja posla, podršku u procesu obrazovanja, psihosocijalnu podršku, dodatne edukacije - sve ono što je identificirano kao njima potrebno za snalaženje u samostalnome životu. Aktivnostima u koje se mogu uključiti želimo im pružiti podršku, osnažiti ih i pružiti priliku da ostvare svoje potencijale. Nastojimo biti tu kao

netko na koga se mogu osloniti kada je sve u njihovu životu neizvjesno, pomoći im da se nose s izazovima i problemima te da se udalje od ruba socijalne isključenosti - bilo da se nalaze u skrbi ili su već započeli samostalan život.

2. MENTALNO ZDRAVLJE

Ovo je prvi cjelokupni program u Hrvatskoj usmjeren razvoju mentalnog zdravlja građana, a razvijen od jedne nevladine organizacije.

Mentalno zdravlje sastavni je dio cjelokupnog zdravlja pojedinca. Mentalno zdravlje je definirano kao stanje blagostanja u kojem svaka osoba ostvaruje svoj potencijal, nosi se sa svakodnevnim stresom života, može produktivno raditi i u mogućnosti je doprinosti svojoj zajednici. Mentalno zdravlje daleko je širi pojam od samog odsustva mentalnog poremećaja, a o njegovu se očuvanju kod redovne populacije rijetko govori.

Kroz program mentalnog zdravlja fokusirani smo na:

- zaštitu, očuvanje i unapređenje mentalnog zdravlja u lokalnoj zajednici kroz direktan rad s korisnicima
- povećanje kompetencija stručnjaka društveno-humanističkih usmjerenja u direktnom radu s korisnicima
- senzibilizaciju i osvještavanje javnosti o temama i postojećim izazovima unutar područja mentalnog zdravlja

- zagovaračke procese koji utječu na kreiranje politika, kako bi se očuvanje mentalnog zdravlja istaknulo kao značajno i potrebno područje, što trenutno nije slučaj.

Unutar programa provodimo projekt Posebni odgojni postupak (POP). Njegovi korisnici su djeca i mladi, te njihovi roditelji. Djecu uključujemo u grupne radionice pomoći u učenju, socijalizacijske radionice, radno-okupacijske aktivnosti slobodnog vremena, individualno savjetovanje, a roditelje u školu za roditelje i u savjetovanje.

Unutar Mentalnog zdravlja djeluje i savjetovalište Igra u kojem rade savjetovatelji, stručnjaci društveno-humanističkog usmjerenja educirani u različitim psihoterapijskim pravcima. Usluge savjetovanja usmjerene su na dugotrajnu i kontinuiranu podršku korisnicima kako bi se efikasno odgovorilo na njihove potrebe i utjecalo na zaštitu, očuvanje i unapređenje mentalnog zdravlja pojedinaca i obitelji, što posljedično dovodi i do poboljšanja aktivnog sudjelovanja u društvu.

3. IGRINI VOLONTERI

Od samog početka djelovanja udruge Igra, u naš rad uključeni su studenti i stručnjaci pomagačkih struka. U 20 godina zajedničkog rada velik broj njih kroz rad s korisnicima i provedbu naših programa dodatno je

razvio vještine usvojene obrazovanjem te unaprijedio svoj profesionalni rad i osobni rast. Istovremeno, njihov angažman nama je omogućio da velikom broju korisnika pružimo visokokvalitetne usluge. Stoga suradnju ponosno nastavljamo i gradimo iz dana u dan.

Uz djelovanje usmjereno dobrobiti naših korisnika, nastojimo potaknuti i razvoj zajednice u cijelosti. U suradnji s građanima i organizacijama iz lokalne zajednice osmišljavamo zajedničke aktivnosti u čiju provedbu su pozvani svi članovi lokalne zajednice. Razmjenom iskustava i znanja te omogućavanjem volonterskog angažmana za zajedničko dobro, pruža se prilika za rast i razvoj svih uključenih, a kroz njih i društva u cjelini.

Dosad se u aktivnosti udruge Igra uključilo više od 800 volontera.

Volonterski program „Socijalno uključivanje“

Volonterski program „Socijalno uključivanje“ za cilj ima povećati socijalnu uključenost mladih iz alternativne skrbi. Njegove aktivnosti slijede školsku godinu, iako volontere ne uključujemo samo na početku školske godine već i kasnije, ovisno o projektnim aktivnostima. Volonteri se u volonterski program uključuju putem javnog poziva. U tu svrhu koristimo servis

Volonterskog centra Zagreb i svoje komunikacijske alate (mail, web stranicu i profile na društvenim mrežama). Osim toga, ponekad kontaktiramo volontere koji su tijekom godine poslali upit za volontiranje na programu i stavljeni u bazu. Nakon uvodnog razgovora s volonterima, dogovaraju se daljnji koraci u volontiranju.

Volontere na programu Socijalno uključivanje za rad s mladima iz alternativne skrbi educiramo ovisno o volonterskog poziciji za koju se prijavljuju. Tako imamo edukacije na kojima volontere informiramo o radu naše udruge i njenim programima, upoznajemo ih sa svim projektnim aktivnostima, poučavamo ih specifičnostima mladih iz alternativne skrbi, individualnom radu s mladima, radu putem Facebook chata i mobitela, educiramo ih o posttretmanu i načinima rada s mladima, promišljaju o osobnim granicama u radu s mladima, prorađujemo s njima neke situacije u radu s mladima i sl.

Volonteri pružaju individualnu podršku mladima iz alternativne skrbi uživo i/ili putem Facebook chata i mobitela. Individualnu podršku pružaju mladima koji su smješteni u alternativnu skrb, a nisu se priključili radionicama, te mladima koji su izašli iz alternativne skrbi i započeli samostalan život. Kao suvoditelji, volonteri uz stručnog suradnika na programu sudjeluju na grupama psiho-socio-pedagoške podrške mladima koji se pripremaju za izlazak iz ustanove i

pohađaju radionice za razvoj ključnih kompetencija za samostalan život. Osim u pružanje individualne i grupne podrške, volonteri su uključeni u uslugu Olakšavanje pristupa uslugama u lokalnoj zajednici i Informiranje korisnika putem Facebook profila.

Volonteri aktivno sudjeluju u pripremi aktivnosti, administrativnom praćenju i sl.

Igrini volonteri uključeni u volonterski program „Socijalno uključivanje“ pružaju i dvije različite usluge osobnog mentorstva. Osobni mentor je jedna od psiho-socio-pedagoških izvaninstitucionalnih usluga kroz koju stručna osoba biva zadužena za praćenje i podršku mladoj osobi nakon izlaska iz alternativne skrbi. Cilj je ove usluge pripremiti i podržavati mladu osobu u ostvarivanju njezinih socijalnih prava te rad na razvoju njezinih vještina ključnih za samostalan život (pomoći korisniku da dobije podršku CZSS-a, HZZ-a, da pronade posao i smještaj, da se ponovno snađe u obiteljskom okruženju, koristi neke sadržaje u lokalnoj zajednici, nastavi školovanje itd.). Volonteri također mogu biti osobni mentori djeci i mladima koji su još u alternativnoj skrbi. Tada je osobno mentorstvo usmjereno na poboljšanje školskog uspjeha djece, ali uslijed odnosa koji se razvija između mentora i djeteta očekuje se da će to bolje utjecati i na odnos djeteta s vršnjacima, na bolju socijalnu integraciju i njegovu dobrobit općenito. Mladi iz alternativne

skrbi koji su izašli iz skrbi unazad nekoliko godina, koji su se osamostalili i pokazuju visoki stupanj motivacije i kompetencija za pomaganje vršnjacima, također mogu postati naši volonteri. Vršnjak pomagač može biti dodijeljen bilo kojoj mladoj osobi koja se priprema ili je izašla iz skrbi, a koja za to iskaže interes. Volonteri se tijekom volontiranja na programu uključuju i u druge aktivnosti udruge, npr. ove su školske godine sudjelovali u organizaciji i provedbi Sajma dobrosusjedstva, dvodnevnog događanja za lokalnu zajednicu. Volonteri kontinuirano vode evidenciju usluga (aktivnosti koje provode) i evidencije volonterskih sati, sudjeluju na superviziji i na sastancima s koordinatorom volontera.

U školskoj godini 2017./2018. i početkom školske godine 2018./2019. nakon selekcije volontera njih 36 je uključeno u ovaj volonterski program. Volonteri su upoznati s pravima i obavezama tijekom svog volonterskog rada, potpisani su volonterski ugovori, predstavljene su im evidencije, dogovoreni su rasporedi volontiranja. Na edukacijama za volontere upoznali smo ih sa specifičnostima korisnika i zahtjevima programa, a osigurana im je i podrška u nošenju sa zahtjevnim situacijama. Evaluirani su rad volontera i volonterski program (dvosmjerno).

Zahvaljujući angažmanu volontera, mladima iz alternativne skrbi povećane su dostupnost i kvaliteta

socijalnih usluga:

- dežurstva volonterki u udruzi omogućavaju informiranje mladih i individualni rad s mladima
- održan je jedan set grupnih radionica s mladima iz alternativne skrbi na kojima je jedna volonterka uključena kao suvoditeljica
- jedna volonterka pružala je individualnu podršku mladoj osobi iz skrbi koja se nije priključila grupnim susretima
- petnaest osobnih mentora radilo je individualno jednom tjedno s petnaestoro djece iz alternativne skrbi
- jedna je volonterka, uz pomoć mlade osobe iz alternativne skrbi koja administrira web stranicu, vodila grupu za web stranicu „Skok u život“
- dvije su mlade osobe iz alternativne skrbi bile volonteri u ulozi vršnjaka pomagača.

Volonterski program „Socijalno uključivanje“ evaluiran je u cijelosti od strane vanjskog evaluatora, kao i evaluacijskim upitnicima namijenjenim korisnicima i volonterima.

Volonterski program „Mentalno zdravlje“

Cilj volonterskog programa „Mentalno zdravlje“ jest poboljšanje kvalitete života djece, mladih i odraslih osoba. Volonterski program traje od rujna do lipnja, ali i

ovdje volontere ponekad uključujemo i tijekom školske godine. Nakon odrađenog selekcijskog postupka, s volonterima se obavljaju sve procedure u skladu sa zakonskim regulativama vezanim uz volonterstvo te ih se uključuje u edukaciju za volontere – vršnjake pomagače. Tijekom 12 mjeseci provedbe projekta kao vršnjaci pomagači volonteri se uključuju u dva ciklusa edukacija, svaki u trajanju od najmanje 10 sati. Prvi ciklus edukacija održava se neposredno nakon njihova uključivanja, dok se drugi ciklus održava u drugom polugodišnjem razdoblju provedbe projekta. Volontere se educira i senzibilizira za sljedeće teme: nenasilno rješavanje sukoba kod djece, poticanje tolerancije i međusobnog uvažavanja kod djece, problemi u ponašanju kod djece.

Za volontere je osigurana podrška u obliku osnaživanja mladih volontera – vršnjaka pomagača. U nju su uključeni jednom mjesečno, počevši od drugog mjeseca provedbe projekta, s ciljem podrške i pomoći u radu s djecom. Jednom mjesečno organiziramo i sastanak s ciljem informiranja te praćenja i podrške.

Na programu Mentalno zdravlje volonteri mogu biti uključeni u sljedeće aktivnosti:

- grupne socijalizacijske radionice
- radionice slobodnog vremena - radno okupacijske aktivnosti slobodnog vremena
- radionice pomoći u učenju - pomoć u savladavanju

obrazovnih sadržaja

- pružanje psihosocijalne podrške djeci i mladima oboljelima od kroničnih nezaraznih bolesti hospitaliziranih na odjelu pedijatrije u KBC Sestre milosrdnice kroz strukturirano provođenje slobodnog vremena
- individualno savjetovanje za djecu i roditelje kojima je potrebna pomoć u svladavanju životnih teškoća
- individualni psihosocijalni tretman djece počinitelja nasilja.

Na savjetovanju i psihosocijalnom tretmanu rade volonteri – edukanti različitih psihoterapijskih pravaca. Oni su uključeni u Mrežu savjetovatelja. Prije bilo kojeg oblika uključivanja u aktivnosti Savjetovališta, korisnici s našim savjetovateljima prolaze inicijalni razgovor putem kojeg se naši savjetovatelji upoznaju s problematikom koju korisnici donose, kao i s njihovim očekivanjima i stvarnim potrebama. Na temelju toga nudi se jedna ili više usluga koja će najučinkovitije zadovoljiti iskazane i prepoznate potrebe korisnika.

Volontiranje podrazumijeva suradnju s voditeljicom projekta, izvoditeljima na projektu te voditeljicom volontera. Volonteri sudjeluju u vođenju dokumentacije, pisanju izvješća i vođenju evidencija za svakog pojedinog korisnika.

Za vrijeme zadnje dvije školske godine 28 volontera

je uključeno u volonterski program Mentalno zdravlje. Volonteri su upoznati s pravima i obavezama tijekom svog volonterskog rada, putem edukacije su upoznati sa specifičnostima korisnika i zahtjevima programa. Osigurana im je podrška u nošenju sa zahtjevnim situacijama.

Program je evaluiran putem evaluacijskih upitnika za korisnike i volontere. Evaluirani su i rad volontera i volonterski program, dvosmjerno.

Značaj sudjelovanja u projektu „Standardi i prakse“

Od početka svog djelovanja, prije 20 godina, udruga Igra u svoj rad uključuje volontere i kontinuirano radi na unapređenju volonterskog menadžmenta. No ovaj projekt predstavlja šlag na toj torti. Suradnja s drugim organizacijama civilnog društva i ustanovama i organizacijama socijalne skrbi i zdravstva otkrila nam je da nismo sami u propitivanjima što i kako dalje, kako bolje, i natjerala nas je da prepoznamo da su volonteri zaista naš prošireni tim, da rad s njima zahtjeva jednaku pozornost kao rad s timom zaposlenika ukoliko želimo visoku kvalitetu suradnje s njima i usluga koje primaju krajnji korisnici.

Tijekom sudjelovanja u projektu analizirali smo

dosadašnji način rada s volonterima i promišljali o dobrim stranama volonterskih programa u organizaciji i načinima za podizanje kvalitete rada. Stjecali smo nova znanja i vještine kako bismo ih mogli prenijeti našim volonterima i kako bismo kao kvalitetniji koordinatori volontera omogućili volonterima da se osjećaju sigurnije tijekom rada, da budu zadovoljniji i motiviraniji te da slijedom toga mogu biti i od veće pomoći našim korisnicima. Edukacija o menadžmentu volontera „Uspostavljanje volonterskih programa u neprofitnim organizacijama“ i upoznavanje predstavnika drugih udruga i ustanova bili su odličan način za međusobno dijeljenje dosadašnjih znanja i iskustva, kao i za učenje jednih od drugih putem primjera dobre prakse. Poučeni svime što smo čuli, sustavnije smo pristupili koordinaciji volontera i uspostavili smo standardnu proceduru pri ulasku u volonterske programe, kao i evaluaciju pri završetku volonterskog angažmana naših volontera.

Nadamo se da završetkom ovog projekta suradnje i učenje neće prestati!

Maja Malčić





Klinika za dječje bolesti Zagreb

O ustanovi

Klinika za dječje bolesti Zagreb (popularno zvana "Dječja bolnica" ili "Klaićeva") po svojem je ustroju i ulozi središnja i jedinstvena ustanova za zdravstvenu skrb djece i adolescenata u Republici Hrvatskoj. S više od 13500 m² korisne površine, 700 djelatnika i 212 bolničkih postelja, "Klaićeva" je ujedno i najveća dječja bolnička ustanova u Hrvatskoj. U godini se u bolnici hospitalizira više od 12 500 bolesnika i obavi više od milijun medicinskih postupaka. Kroz ambulante poliklinike godišnje prođe 230 000 bolesnika. No, to je čista statistika. Iz nje se ne mogu očitati osnovne vrijednosti naše Klinike: znanje, stručnost i kvaliteta, ali i ljubav, nježnost i osmijeh za dijete. Liječnici i ostalo medicinsko osoblje, zajedno s nizom drugih stručnjaka, ujedinjeni su u jedinstveni tim Klinike s jedinstvenim ciljem – pomoći djetetu, pod jedinstvenim geslom: "Sve za dijete pod jednim krovom".

Unutar Klinike 01. ožujka 2016. osnovan je Odjel za podršku pacijentima. Posljedica je to želje da postanemo još dostupniji djeci i njihovim roditeljima/skrbnicima, te da im što bolje pomognemo i olakšamo boravak u našoj ustanovi. Naime, liječenje djeteta često prati i cijeli niz nemedicinskih postupaka koje treba napraviti, kao npr. informirati roditelje o pravima

koja mogu ostvariti preko HZZO-a, uključiti ih u udruge za rijetke ili kronične bolesti i sl. Ništa manje bitno nije ni nastojanje da se prostor Klinike učini jednostavnije dostupnim za osobe s invaliditetom, na čemu u suradnji s arhitektima u Odjelu intenzivno radimo. U Odjelu roditelji slijepe, gluhe i djece s drugim invaliditetima mogu dobiti informacijsku podršku kao i konkretnu pomoć za jednostavnije kretanje po Klinici. Ovdje roditelji/skrbnici mogu dobiti i konkretnu pomoć u nalaženju smještaja u Zagrebu, dok im dijete boravi u bolnici, u slučaju da su smještajni kapaciteti Klinike za boravak roditelja uz dijete popunjeni. Odjel također predstavlja mjesto gdje slušajući pacijente i uvažavajući njihove prijedloge, opaske i probleme, nastojimo u zadanim okvirima poboljšati naše djelovanje i uvjete u kojima brinemo o djeci. Na prigovore, u okviru svojih ovlasti, osoba zaposlena u Odjelu odmah reagira. Voditeljica Odjela koordinira radom osoblja zaposlenog na mjestima za naručivanje pacijenata, te u suradnji s drugim djelatnicima Klinike radi i na bržoj protočnosti pacijenata i poboljšanju njihovog zadovoljstva.

Kroz ovaj Odjel koordiniramo i radom volontera. Od osnivanja Odjela do danas imamo grupu od desetak „trajnih“ volontera, iako na svakodnevnoj bazi razgovaramo s kandidatima koji se prijavljuju preko naše web stranice. Broj se možda čini malenim, no, on je rezultat razmimoilaženja u onome što kandidati

očekuju i onoga što u bolnici mogu dobiti. Moglo bi se reći kako javnost ima predodžbu da se djeca u bolnici nalaze sama, u zatvorenim krevetićima, da imaju strogo ograničene, puno prekratke posjete, da je osoblje službeno i rijetko nasmijano, ukratko, da osim liječenja nemaju ništa što bi ih razveselilo. Iz toga proizlazi da se potencijalni volonteri javljaju sa željom da djeci čitaju priče ili se s njima poigraju. No situacija s djecom u bolnici je potpuno drugačija, što veseli i nas i kandidate kad to čuju. Naime, posjete su dozvoljene 24 sata, imamo 62 postelje za majke uz djecu, na svakom katu igraonicu i radne terapeute, organiziranu nastavu do osmog razreda i vrtić za manju djecu. Svaka soba ima pametni TV, a tu je još i besplatni *wi-fi*, te pokretni *play station*-i koje odvozimo nepokretnoj djeci u sobe. Razne udruge svojim volonterskim aktivnostima uveseljavaju djecu svaki dan u tjednu, a tu su onda i individualni volonteri koji najviše znače djeci bez odgovarajuće roditeljske skrbi. Takve djece nema puno, pa je onda sljedeći način na koji volonteri pomažu boravak uz dijete dok roditelj ode na ručak ili kavu. U takvom obilju mogućnosti, potencijalni volonteri i sami vide „da često nema slobodne djece za igranje“ i mi im ponudimo drugu vrstu aktivnosti poput uređivanja bolničkog zelenila ili pomaganja roditeljima u snalaženju kroz bolnički prostor, a to uglavnom ne odgovara od njih zamišljenom volontiranju.

Volonterski program „Informatička radionica“

Jedan od volonterskih programa koje smo uveli u svakodnevni bolnički život jest „Informatička radionica“. Osmišljena je s ciljem da se djeci omogući stjecanje novih znanja, da im se istovremeno obogati slobodno vrijeme za boravka u bolnici, a i da im bolničko iskustvo ostane u ljepšem sjećanju. Radionica se odvija jednom tjedno, četvrtkom, od 16:00 do 18:00 sati, u prostoru učionice Pedijatrije. Započela je 11. siječnja 2018. godine. Tijekom ljetnih mjeseci bili smo prinuđeni pauzirati od radionice zbog velikih građevinskih radova u Klinici i nemogućnosti da nađemo slobodan prostor. Stoga je točnije reći da je radionica od 11. siječnja do 25. listopada 2018. održana 26 puta.

U informatičku radionicu uključena su dva volontera, od toga jedan voditelj - diplomirani informatičar i jedna volonterka - učiteljica razredne nastave. Voditelj donosi *micro:bit*ove i *mBot* robote, dok Klinika osigurava tablet za svako dijete te pametnu ploču. Volonter okuplja djecu s odjela, dovodi ih i odvodi iz učionice te vodi brigu o njihovom trenutnom zdravstvenom stanju i zadovoljavanju osnovnih fizioloških potreba. Voditelj radionice djecu podučava od osnovnih pojmova pa do programiranja *micro:bit*a i *mBot* robota uz veselu prezentaciju na pametnoj ploči.

Radionica uvijek završi veselo u igrama s robotima. Po završetku radionice svako dijete dobije diplomu da je savladalo osnove programiranja.

Radionicu je završilo 170 djece, 74 djevojčice i 96 dječaka, što znači da je svakoj radionici prisustvovalo šestero ili sedmero djece. Volonteri su zajedno ostvarili 128 volonterskih sati.

Evaluaciju programa radimo tako da volonteri nakon svake radionice evidentiraju broj i spol prisutne djece, te vlastiti dojam u nekoliko rečenica. Često tu pišu i dojmove roditelja, koji su svi do jednoga pozitivni. Nerijetko su roditelji iznenađeni, a potom i oduševljeni programom, ne samo zbog koristi za djecu već i zato što oni dobiju dva sata „izlaska“ iz cjelodnevnih posjeta. Sutradan volonteri s koordinatoricom volontera telefonom prokomentiraju zbivanja na radionici od prethodnog dana. Svaka opaska volontera koja može pomoći podizanju kvalitete, osnova je za daljnje razvijanje ovog programa.

Medicinsko osoblje vrlo rado i dobro surađuje s volonterima, često djeca tijekom radionice dobiju narezano voće od dežurnih medicinskih sestara, koje i same vide doprinos kvaliteti slobodnog vremena djece u bolnici.

Osobno, kao koordinatorica volontera, presretna sam

što je program tako dobro uspio i traje već drugu godinu. Ideja o tako specifičnoj radionici javila mi se kad sam vidjela koliko je teško djecu odvojiti od mobitela, tableta ili laptopa i privoliti ih na sudjelovanje u volonterskim programima. Nevoljko bi odlazili čak i na druženje s terapijskim psom ili na nastupe poznatih pjevača, predstave su im posebno „nezanimljive“, iako uopće ne znaju kakvi ih doživljaji očekuju. Razmišljajući kako da ih „izvučem“ iz kreveta i odvojim od interneta, dosjetila sam se programu učenja programiranja – pa kad su već na tabletima, nek' nešto i nauče. Roboti i micro:bitovi izgledali su kao super izazov.

Pronaći informatičara koji je motiviran, pedagoški potkovan, tolerantan i spreman za rad s djecom nije bilo jednostavno, ali niti pretjerano teško. Kontaktirala sam nekoliko IT firmi i kroz dva mjeseca pronašla idealnog kandidata. On je 35 godišnjak, oženjen otac dvoje djece, koji posjeduje sve kvalifikacije i veliki entuzijazam te je uistinu tužan jedino kad zbog poslovnih obaveza mora preskočiti radionicu.

Volonterku koja s njim radi izabrala sam između naših stalnih volontera jer sam se mogla osloniti na njeno iskustvo u našoj ustanovi, znanje i optimizam. Vrlo je komunikativna i u svega dva susreta odlično se složila s voditeljem radionice.

Oboje su prošli obavezan dio edukacije o specifičnostima bolničkog okruženja, potencijalnim opasnostima i mjerama sprečavanja infekcija. Volonterka prilikom skupljanja djece za radionicu obavezno razgovara s medicinskom sestrom zaduženom za svako pojedino dijete i zapisuje kratke upute o tome kako brinuti i na što posebno paziti. Ponekad je nekom djetetu tijekom radionice potrebno dati terapiju ili izvaditi krv, u takvim slučajevima ona odvodi i vraća dijete.

Ono što mene posebno veseli jest moja privilegija da volonterima pokažem koliko mi njihov trud znači. Kako se radionica odvija u poslijepodnevnim satima kada ja više nisam na poslu, ostavim im uvijek neki znak pažnje. Ponekad je to sok, ponekad čokolada, a ponekad poruka podrške ili vic na malenom papiriću. Uvijek im s veseljem pošaljem čestitku za rođendan i posebno pazim zapamtiti imena članova njihovih obitelji i pitati kako su ili ih samo pozdraviti.

Na samim počecima uvođenja ovog programa, ostajala sam nakon posla tijekom cijelog trajanja radionice, drugačije ne bismo mogli pravilno posložiti stvari. Upoznala sam volontere s osobljem i prostorom, dogovorila s njima detalje oko urednosti. Zajedno smo odradili nekoliko prvih radionica da bih vidjela kako se snalaze u radu s djecom i stekla povjerenje da ih mogu pustiti same u vrijeme kad ja više nisam u bolnici.

Često su nam se priključivali i znatiželjni roditelji, a vrata učionice su ionako uvijek otvorena za one koji žele zaviriti.

Značaj sudjelovanja u projektu „Standardi i prakse“

Projekt nam je došao u idealnom trenutku i postao kruna naših znanja o volonterskom menadžmentu. Na samom početku rada u novoostvorenom Odjelu za podršku pacijentima, o radu s volonterima učili smo iz priručnika za vođenje volontera i volonterskih programa kojeg je izdao Volonterski centar Zagreb.

„Standardi i prakse“ je program koji je toliko dobro vođen da smo svi mi polaznici imali mogućnost nazvati za pomoć kad god bismo u svakodnevnom radu imali nedoumice. Edukacija i standardizacijski sastanci, usuglašavanja i uspoređivanja, podrška i poticanje, to su riječi koje najbolje mogu opisati kako je projekt vođen. Pri samom kraju možemo reći da smo sve bliže odlično organiziranom radu s volonterima u našoj Klinici, po čemu naš Odjel postaje prepoznatljiv i van okvira same bolnice.

Irena Mršić Rimac

A black and white photograph of three young women in a library. They are all wearing face masks. The woman on the left is looking at a book. The woman in the middle is holding a shopping bag. The woman on the right is looking at the camera. The background shows bookshelves and library equipment.

Krijesnica

O udruzi

U rujnu 2000. godine osnovana je udruga Krijesnica – udruga za pomoć djeci i obiteljima suočenima s malignim bolestima. Ideja za osnivanje organizacije proizašla je iz iskustva roditelja i medicinskog osoblja Onkološkog odjela Klinike za dječje bolesti Zagreb te potrebe za proširivanjem komunikacije među roditeljima i poboljšavanjem kvalitete skrbi za oboljelu djecu.

Osnovni je cilj udruge unapređivanje kvalitete života djece oboljele od malignih bolesti i njihovih obitelji. Članovi Krijesnice roditelji su djece koja se liječe na nekom od dječjih onkoloških odjela u Hrvatskoj, roditelji čija su djeca uspješno završila liječenje i oni koji su zbog maligne bolesti izgubili dijete. Članovi udruge također su mladi ljudi koji su tijekom djetinjstva prošli iskustvo liječenja maligne bolesti, a danas sudjeluju u radu Krijesnice i svojim iskustvom pomažu djecu u procesu liječenja. Udruga u svojem radu okuplja i niz različitih stručnjaka koji doprinose uspjehu rada organizacije.

Vizija udruge jest društvo u kojem obitelj djeteta oboljelog od maligne bolesti ima jednak pristup, za vrijeme i nakon liječenja, svim relevantnim sustavima koji odgovaraju pojedinačnim potrebama djeteta i

obitelji. Misija je Krijesnica kao vodeća organizacija u Hrvatskoj za pomoć djeci oboljeloj od maligne bolesti i njihovim obiteljima kroz provedbu programa podrške i osnaživanja, senzibilizacije javnosti, zagovaranja i lobiranja uz pomoć volontera, a na temelju iskustva mladih liječenih od malignih bolesti i roditelja.

Vrijednosti kojima se vodimo su podrška, hrabrost, integritet, bogatstvo različitosti.

Ključna su programska područja organizacije:

1. Program podrške djeci, mladima i obiteljima u liječenju
2. Program rehabilitacije/osnaživanja djece, mladih i obitelji
3. Volonterski program
4. Program zagovaranja, suradnje, informiranja i izdavaštva

Volonterski program „Mladi mentori“

Projekt Mladi mentori razvijen je da bi mlade osobe liječene u djetinjstvu od maligne bolesti svojim iskustvom pružile podršku djeci oboljeloj od malignih bolesti, njihovim roditeljima i drugim članovima obitelji. Na taj se način ujedno razvijaju i unapređuju kompetencije mladih sa svim njihovim specifičnostima

uslijed njihova iskustva liječenja. Tijekom pilot-faze ovog projekta, djelovanje mladih osoba liječenih od malignih bolesti, s obzirom na potrebe djece i mladih na odjelu, prošireno je i na volontere koji žele postati mentori, a ne posjeduju iskustvo liječenja. Svim mentorima uključenim u projekt pružena je inicijalna edukacija od strane liječnika i psihologa s odjela onkologije te od strane stručnih djelatnika i suradnika Krijesnice. Osim inicijalne edukacije, ona se volonterima, uz podršku, pruža i tijekom supervizijskih susreta.

Projekt se aktivno provodi od 2016. godine, a mentori potpisuju volonterske ugovore u trajanju od jedne godine, s mogućnošću odustajanja obzirom da je ovaj volonterski angažman specifičan i nekada psihički težak za volontere zbog težine dijagnoza djece i mladih na liječenju, a ponekad i negativnog ishoda liječenja, ali i s mogućnošću produženja volonterskog angažmana. Prvi ciklus (pilot-faza) trajao je do lipnja 2016. godine, a drugi ciklus traje od studenog 2017. godine do danas. S obzirom da se projekt trenutno ne financira putem natječaja već putem sredstava Udruge i donacija, ne određuje se njegov vremenski završetak.

Početak ciklusa u studenom 2017. godine na intervju se odazvalo 76 osoba. Nakon intervju, 46 osoba je pohađalo edukaciju i postalo volonterima, odnosno mentorima. Tijekom vremena mnogo je volontera

odustalo zbog težine volonterske pozicije, školskih, studentskih i poslovnih obaveza, preseljenja zbog završetka studija i sl., a nekoliko ih je zbog fakultetskih obaveza uzelo pauzu u trajanju od nekoliko mjeseci. Trenutno je aktivno ukupno 19 volontera koji na tjednoj bazi posjećuju djecu i mlade na odjelima KBC Zagreb i Klinike za dječje bolesti Zagreb.

Projekt uključuje sljedeće aktivnosti:

- provođenje aktivnosti i druženje s djecom i mladima u liječenju od malignih bolesti na odjelima
- pisanje izvještaja o provedenim aktivnostima i vlastitoj refleksiji susreta nakon svakog provedenog susreta na odjelu
- sudjelovanje na grupnim, a po potrebi i individualnim supervizijskim susretima
- sudjelovanje na zajedničkim susretima volontera (zajedničke rasprave, rješavanje administracije, dogovori za buduće edukacije, ispunjavanje evaluacija)

Volonterskim programom omogućili smo mladima liječenima od maligne bolesti usvajanje novih specifičnih znanja i informacija što im omogućavaju izgradnju veće kvalitete života, razvijanje profesionalnih i osobnih kompetencija uključenih mladih osoba te sustavnu i kvalitetnu podršku djeci koja se liječe od maligne bolesti i njihovim obiteljima. Sve smo to planirali i sve to i dalje uspješno

ostvarujemo svakim provedenim susretom mentora s djecom i mladima u liječenju.

Evaluacija programa provodi se na zajedničkim susretima mentora i koordinatorice projekta, u usmenom i pismenom obliku. Evaluacija u usmenom obliku bilježi se od strane koordinatorice i zajedno s mentorima se raspravlja kako se iznesene stvari mogu unaprijediti. Evaluacijski se upitnici ispunjeni od strane mentora sumiraju, prikazuju se izvršnoj direktorici udruge i supervizorici te se zajedno raspravlja o mogućim načinima unapređenja projekta.

Odlike naših volontera su skromnost i želja za napretkom. No, mentore osnažujemo i govorimo im o značaju njihovog volonterskog angažmana! Ovim putem im svima još jednom zahvaljujemo! 😊

Značaj sudjelovanja u projektu „Standardi i prakse“

Sudjelovanjem u projektu „Standardi i prakse“ stekli smo vrijedno znanje i vještine o volonterskom menadžmentu i dodatno osvijestili koliko je on bitan svakoj organizaciji civilnog društva koja u svoj rad uključuje volontere. Naravno, cijeli proces volonterskog menadžmenta nije nimalo lak posao i dodatna znanja su nam uvijek dobrodošla. Pružena

edukacija tijekom ovog projekta koncipirana je na način da smo osim dobivenih informacija, imali priliku i promišljati o koracima koji slijede, zajedničkim snagama svih uključenih u projekt definirali smo minimalne standarde neophodne za uspješno vođenje volonterskih programa, te nam je tijekom cijelog procesa pružana podrška od strane nositelja projekta, udruge Igra i Volonterskog centra Zagreb. Osnaženi smo i motivirani za unapređenje vlastitih volonterskih programa! 😊

Iva Valenčić





Udruga za kreativni socijalni rad

O udruzi

Udruga za kreativni socijalni rad osnovana je 1998. godine sa svrhom:

- pružanja psihosocijalne pomoći i podrške zainteresiranim skupinama društva s ciljem razvijanja pozitivnih potencijala pojedinca, grupe i zajednice
- educiranja, organiziranja i mobiliziranja građana na rješavanju problema u zajednici
- rada na podizanju kvalitete življenja kroz kontinuirano osmišljavanje i implementaciju različitih programa i projekata namijenjenih korisnicima
- prevencije ovisnosti i ukazivanja na zdrav način života kroz edukacije i aktivno djelovanje u stručnom pomaganju ovisnicima u postizanju trajne apstinencije.

Djelatnosti naše Udruge su:

- planiranje i osmišljavanje rada Udruge kroz analizu problema i procjenjivanje potreba
- provođenje programa psiho-socijalne pomoći i podrške s različitim skupinama korisnika
- provođenje programa prevencije društveno nepoželjnih ponašanja kod djece i mladih kroz afirmaciju pozitivnih oblika ponašanja i vrijednosti svakog pojedinca
- poticanje razvoja programa za djecu i mlade na lokalnoj razini (klubovi za djecu i mlade) radi razvijanja lokalne zajednice i poticanja aktivne uloge

mladih u društvu

- organiziranje različitih vrsta radionica iz područja djelovanja Udruge
- pružanje stručne pomoći obiteljima ovisnika, nastavak liječenja i pružanje stručne podrške pri resocijalizaciji ovisnika, a sve u svrhu smanjenja fenomena ovisnosti na našim prostorima
- organiziranje javnih nastupa, tribina, okruglih stolova, radionica i seminara radi razmatranja aktualnih tema vezanih uz rad i djelatnosti Udruge te širenje informacija
- pružanje edukacije zainteresiranim građanima o metodama organiziranja zajednice kako bi se podigla razina kvalitete življenja u istoj
- edukacija o prevenciji i posljedicama ovisnosti o alkoholu, duhanu i psihoaktivnim sredstvima te drugim vrstama ovisnosti
- promicanje zdravih stilova života
- u svrhu promicanja ciljeva i djelatnosti Udruge – izrada promidžbenog materijala, izdavanje brošura
- informiranje javnosti o radu Udruge kroz suradnju s medijima (radio, TV, novine, Internet) u svrhu transparentnog prikaza rada Udruge
- suradnja s drugim udrugama na državnom i međudržavnom nivou.

Iz godine u godinu povećava se obim poslova i broj prijavljenih i odobrenih projekata, kao i broj zaposlenih osoba i vanjskih suradnika te osoba koje obavljaju

rad za opće dobro. Zadnje 3 godine više se radi na povećanju broja volontera tako da se brojka trenutno kreće od 10 do 15 volontera godišnje.

Volonterski program „Protecta“

„Protecta“ je trogodišnji program za razdoblje od 2017. do 2020. godine čiji je prioritet prevencija institucionalizacije i povećanje socijalnog uključivanja korisnika. Program „Protecta“ osmišljen je sa svrhom unapređenja kvalitete života obitelji s djecom i mladima koji se nalaze u različitim rizicima (rizična ponašanja, socijalna isključenost, bez roditeljske skrbi) ili s već razvijenim problemima u ponašanju, kroz razvoj alternativnih inovativnih usluga, istovremeno razvijajući socijalne usluge na području gdje nisu razvijene.

Obzirom na dugogodišnju uspješnu suradnju s Centrom za socijalnu skrb Zagreb, Podružnica Trešnjevka, osmišljavanjem programa „Protecta“ i provedbom istoga zadovoljit ćemo potrebe Podružnice Trešnjevka koje imaju potrebu za navedenim socijalnim uslugama za 56 obitelji s djecom i mladima u riziku koji se trenutno nalaze u tretmanu Centra. Pravovremenom reakcijom organizacija civilnog društva koje mogu pružati inovativne socijalne usluge može se direktno utjecati na smanjenje potrebe

za smještanjem djece i mladih iz rizičnih obitelji u ustanove institucionalne skrbi (dom za odgoj, dječji dom i sl.). Neki su možda već razvili probleme u ponašanju te trebaju hitnu intervenciju Centra, a on nije u mogućnosti pružiti brzu podršku i pravovremeno reagirati obzirom na količinu posla s kojom se djelatnici moraju dnevno nositi. Zato smo tu mi.

Posebni su ciljevi programa:

- pružiti podršku roditeljima i djeci kroz individualni i grupni rad te mobilni tim
- educirati roditelje o odgojnim stilovima i pravilnom odgoju djece
- pružiti podršku maloljetnim počiniteljima kaznenih djela kroz provedbu izvaninstitucionalnih mjera

Program „Protecta“ osmišljen je kako bi se kroz niz programskih aktivnosti pružila podrška obitelji s djecom i mladima koji se nalaze u riziku ili su razvili probleme u ponašanju. Kroz program će se za roditelje odnosno skrbnike provoditi grupe podrške, individualna i obiteljska savjetovanja, obilasci obitelji kroz organizaciju Mobilnog tima, telefonska savjetovanja i provedba edukacija za roditelje. Programske aktivnosti namijenjene djeci i mladima jesu pomoć u učenju, prikupljanje odjeće i obuće u suradnji s New Yorkerom, strukturirano provođenje slobodnog vremena kroz različite izlete, provedba sportskih treninga, kreativnih

radionica, grupnog igranja *PlayStationa* i radionica servisa bicikala. Mlade čije obitelji će sudjelovati u programu, a kojima je zbog počinjenja kaznenog djela izrečena izvaninstitucionalna mjera, moći će se uputiti u Udrugu radi izvršenja mjere, a s ciljem sveobuhvatne podrške obitelji i mladoj osobi kojoj je izrečena mjera. U svrhu širenja rezultata programa sa svakom godinom provedbe održat će se dvodnevna konferencija na kojoj ćemo predstaviti rezultate i prikazati primjere dobre prakse uvođenja sveobuhvatnih metoda rada s djecom i mladima koji iskazuju neprihvatljiva i rizična ponašanja u lokalnoj zajednici.

Kako bi se uvela restorativna praksa u lokalnu zajednicu Trešnjevka, u zadnje dvije godine projekta u suradnji s dionicima lokalne zajednice osmislićemo plan koji će nam olakšati uvođenje restorativne prakse u različite institucije u lokalnoj zajednici, a s ciljem prevencije pojavljivanja maloljetnih počinitelja prvih kaznenih djela. Restorativna praksa podrazumijeva obnavljanje odnosa u zajednici, popravak ili naknadu štete načinjene kaznenim djelom, promjenu vrijednosnog sustava i načina rješavanja problema.

Kroz sveobuhvatnu suradnju s dionicima, kroz provedbu timskih i pojedinačnih sastanaka, razmjenjivat ćemo informacije o polaznicima programa s ciljem što bolje informiranosti svih

uključenih dionika. Obzirom na kontinuiran i direktan rad s obiteljima s djecom i mladima, u aktivnosti programa uključena je i supervizija kao pomoć svim stručnjacima koji će sudjelovati u programu, što se odnosi i na zaposlenike Centra za socijalnu skrb Zagreb.

Glavni cilj volontiranja na navedenom projektu usmjeren je na pružanje pomoći djeci i mladima i njihovim obiteljima. Volonteri pomažu pri učenju mladima osnovne i srednje škole (većina djece je iz osnovne škole). Učenje se organizira grupno na način da je više djece na dva volontera, iako su situacije različite te se zna desiti da bude jedan volonter na jedno dijete. Volonteri kroz učenje upoznaju djecu te prepoznaju njihove probleme, neformalno razgovarajući. A djeca koja su upućena u Udrugu na pomoć u učenju uglavnom potječu iz rizičnih obiteljskih odnosa ili su sami skloni rizičnom ponašanju, tako da volonteri i kroz učenje upoznaju djecu i njihove „dobre i loše trenutke“ i reagiraju u datim situacijama uz pomoć zaposlenika Udruge.

Kako projekt „Protecta“ traje 3 godine, od ožujka 2017. do travnja 2020., provodi se uglavnom tijekom školske godine. U zimskim, proljetnim i ljetnim praznicima održavaju se savjetovanja, te kreativne radionice u kojima dosad nisu sudjelovali volonteri. Od ove godine uključili bismo i volontere u kreativne radionice koje se

održavaju svake subote i za vrijeme školskih praznika.

Trenutno je uključeno 9 volonterki, a sa još tri volonterke očekujemo početak suradnje. Planirani broj volontera je 15, te očekujemo da će planirani broj biti i postignut budući da ćemo postaviti plakate i podijeliti letke po fakultetima i studentskim domovima, te smo uključeni u Volonterski centar Zagreb, imamo dobru suradnju s Edukacijsko-rehabilitacijskim fakultetom i Fakultetom socijalnog rada. Trenutnih 9 volontera pokriva 15 korisnika.

U program su uključeni djeca i mladi koji imaju poteškoća u svladavanju školskog gradiva kao i probleme u ponašanju. Pomoć u učenju je svakim danom od ponedjeljka do četvrtka u jutarnjem terminu od 9,00 do 11,00, te u popodnevnim satima od 15,00 do 17,00. Kreativne radionice su subotom od 10,30 do 12,00.

Uključene aktivnosti su: pomaganje djeci pri učenju svih osnovnoškolskih i srednjoškolskih predmeta, pomaganje djeci pri pisanju domaće zadaće, nastavnih seminara i projekata, pomaganje pri pisanju naturalnih radova, komunikacija s djecom u svrhu povezivanja i smanjivanja napetosti ili neke druge neugodnosti koja se javi prilikom dolaska na aktivnost „pomoć pri učenju“. Ciljevi su da se poboljšaju odnosi prema školskim obavezama i učenju, komunikacija

kod djece s izraženim problemima u ponašanju, da se smanje nestrpljivost pri rješavanju školskih zadataka i neprimjereno ponašanje te da se poboljša odnos prema školi i nastavnicima.

U prošloj školskoj godini, 2017./2018., odrađeno je 550 sati pomoći pri učenju u kojima je sudjelovalo 15 volontera, studenata ERF-a i studija socijalnog rada, a imali smo 26 korisnika, od kojih su njih 20 bili stalni polaznici. Za školsku godinu 2018./2019. očekujemo odraditi 600 sati pomoći pri učenju u kojima će također sudjelovati 15 volontera i oko 25 korisnika.

Rad volontera prate koordinator volontera i ostali zaposlenici Udruge za kreativni socijalni rad. Osigurana je supervizija, grupna i individualna, ovisno o potrebi. Jednom u dva mjeseca se održava supervizijski sastanak na kojem se iznose mišljenja volontera i komentari.

Na kraju volonterskog razdoblja, volonteri sami procjenjuju svoj rad te ga isto tako procjenjuje i koordinatorica volontera te ostali zaposlenici Udruge za kreativni socijalni rad.

Za novo razdoblje, školsku godinu 2018./2019., uvodi se evaluacijski upitnik s kojim volonteri ocjenjuju rad s korisnicima i zadovoljstvo sa zaposlenicima Udruge te samom koordinatoricom. Na kraju volonterskog

razdoblja, volonteri dobivaju potpisanu volontersku knjižicu kao potvrdu njihovog volonterskog rada.

Značaj sudjelovanja u projektu „Standardi i prakse“

Uključivanjem u projekt „Standardi i prakse“ Udruga za kreativni socijalni rad dobila je velika znanja i prasku, te uspostavljanje volonterskog programa u samu Udrugu. Kroz „Edukaciju o menadžmentu volontera“ pridobili smo veća znanja o volonterstvu, uključili se u Volonterski centar Zagreb, te postupali po uputama kako bi došli do sve većeg broja volontera za potrebe Udruge u projektu „Protecta“. Upoznali smo se sa zakonskim okvirima volontiranja, te sve navedeno primijenili na volontere koji su sudjelovali u projektu prošle i ove godine.

Kristina Bobinac





Udruženje Djeca prva

O udruzi

Udruženje Djeca prva, kroz neformalno organiziranje članica, rad započinje već 1991. godine. Kao nevladina, neprofitna udruga, formalno je osnovana 1994. god., i jedna je od prvih udruga u Hrvatskoj koja je, uz prikupljanje i raspodjelu humanitarne pomoći, osmišljavala i provodila programe i izvaninstitucionalne socijalne usluge za ranjive skupine korisnika te sudjelovala u zagovaranju, kreiranju i praćenju provedbe niza relevantnih javnih politika u području zaštite djece i obitelji te razvoja civilnog društva.

Korisnici naših programa i usluga su djeca, mladi i njihovi roditelji, a značajan dio aktivnosti usmjeren je na podršku obiteljima u riziku. Kako bi osigurali dugoročnu i kvalitetnu podršku djeci i mladima, kreiramo i provodimo razne aktivnosti izvaninstitucionalne edukacije za stručnjake u odgojno-obrazovnom sustavu, sustavu socijalne skrbi i organizacijama civilnog društva.

Vizija Udruge jest odgovorno društvo koje osigurava uvjete za siguran i cjelovit razvoj djece.

Naša je misija da osnažujemo potencijale djece, mladih i obitelji i brinemo o socijalno isključenima, povezujući

čitavu zajednicu za kvalitetan i održiv razvoj društva.

Ključne riječi u kojima se reflektiraju principi djelovanja Udruge su: humanost, poštovanje drugih i drugačijeg, dignitet i stručnost.

Udruženje Djeca prva djelatnost promicanja vrijednosti društva usmjerenog na djecu zasniva na vrijednostima socijalne osjetljivosti i pravednosti, tolerancije, nediskriminacije, uvažavanju različitosti i jednakih prava svih građana koja su u skladu s demokratskim, ljudskim i dječjim pravima.

Svoje aktivnosti Udruga zasniva na radu za opće dobro koji je u skladu s potrebama korisnika. Djelovanje Udruge je visoko stručno, utemeljeno na znanstvenim spoznajama i u skladu s nacionalnim strategijama i zakonima RH, kao i europskim regulatornim okvirom zaštite dječjih prava i smanjivanja siromaštva i socijalne isključenosti.

U radu s korisnicima osnovni principi djelovanja su holistička perspektiva, individualizirani i obiteljski pristup, osnaživanje korisnika za odgovornu i aktivnu ulogu u rješavanju poteškoća s kojima se suočavaju te pravo na samoodređenje.

Kako bi što efikasnije doprinijela izgradnji društva koje je usmjereno na dobrobit djece, razvoju kohezije

i društvenog kapitala, Udruga je usmjerena na umrežavanje i suradnju u svrhu promicanja dobre prakse i međusobnog učenja, integrirani pristup i volonterstvo, te razvoj socijalnih inovacija.

Na godišnjoj razini Udruga obuhvaća oko 1500 korisnika: djece, mladih, roditelja, skrbnika i udomitelja, te stručnjaka u obrazovanju, socijalnoj skrbi i organizacijama civilnog društva. Djelatnost udruge uključuje kontinuiranu provedbu četiri ključna programa i projekte izvaninstitucionalne edukacije stručnjaka.

Kraći predškolski program za djecu iz socijalno depriviranih obitelji provodi se u kontinuitetu od 1999. godine. U dva navrata, 2000. i 2014., verificiran je od strane Agencije za odgoj i obrazovanje te Ministarstva znanosti, obrazovanja i športa kao kraći predškolski program za djecu iz socijalno depriviranih i isključenih obitelji, čime ulazi u nacionalni sustav predškolskog odgoja i obrazovanja, te doprinosi povećanju obuhvata predškolske djece nekim oblikom predškolskog odgoja i obrazovanja u RH.

Socijalizacijski program za osnovnoškolsku djecu provodi se u osnovnim školama s ciljem razvoja pozitivnog sustava vrijednosti i osnaživanja socijalnih vještina kod djece te edukacije roditelja kako bi se osigurali podržavajući uvjeti za promjene

ponašanja djece u obiteljskom okruženju. U programu su razvijeni mehanizmi održivosti rezultata kroz sustavno uključivanje učitelja na volonterskoj osnovi čime je ostvaren transfer znanja u području sadržaja razvoja socijalnih vještina i metodološkog pristupa u projektnom i grupnom radu. Program „Prevenција neprihvatljivog ponašanja djece“ je 2016. godine dobio pozitivno stručno mišljenje Agencije za odgoj i obrazovanje na temelju kojeg je Ministarstvo znanosti i obrazovanja dalo preporuku za njegovo izvođenje u odgojno-obrazovnim ustanovama.

Program savjetovanja i psihosocijalne pomoći djeci, mladima i obiteljima u riziku provodi se sa ciljem unaprjeđivanja mreže podrške i zaštite djece i obitelji u riziku, kroz integrirano djelovanje centara za socijalnu skrb i Udruge. Korisnici usluga su roditelji kojima je izrečena neka od mjera u nadležnosti CZSS prema članku 134. Obiteljskog zakona (2015.). Svi korisnici upućeni su od strane Centra za socijalnu skrb, čime usluge savjetovanja predstavljaju dopunu i dodanu vrijednost uslugama CZSS. Na taj način operacionalizira se integrirani pristup u pružanju usluga za osobe koje imaju potrebe za socijalnom zaštitom, što je u skladu s reformskim procesima u sustavu socijalne skrbi - decentralizacijom i diversifikacijom usluga, te prevencijom institucionalizacije. Ovaj je program financiran sredstvima Svjetske banke, kroz Program za Inovacije

i učenje, te je u dva navrata sufinanciran kroz natječajne programe Ministarstva socijalne politike i mladih (2010.–2012. i 2014.–2017.), što je omogućilo širenje suradnje na domove socijalne skrbi (Dom za odgoj djece i mladih Zagreb, danas Centar za pružanje usluga u zajednici Zagreb-Dugave) te proširenje usluge savjetovanja i psihosocijalne pomoći i na mlade s poremećajima u ponašanju.

Programi edukacije za stručnjake i pomagače u odgojno-obrazovnom sustavu, sustavu socijalne skrbi i organizacijama civilnog društva uključuju usluge informiranja i edukacije usmjerene na podizanje profesionalnih kapaciteta u području razvojnih potreba djece, dječjih prava i metodologije rada.

Umrežavanje i suradnja jesu djelatnost koja je integrirana u provedbu svih programa i projekata Udruge. Unatrag deset godina Udruga je aktivna u zagovaranju i razvoju integriranog pristupa u pružanju socijalnih usluga, a također je prepoznata u javnim ustanovama, nadležnim vladinim tijelima (članstvo u Vijeću za djecu Vlade RH), ministarstvima (Ministarstvo socijalne politike i mladih, Ministarstvo znanosti, obrazovanja i sporta), jedinicama područne i regionalne samouprave (članstvo u Vijeću za socijalnu skrb Grada Zagreba) te akademskoj zajednici (Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet i Pravni fakultet, Studijski centar socijalnog rada).

Tijekom provođenja projekta „Standardi i prakse“ u Udruženju „Djeca prva“ volonteri su bili uključeni u dva volonterska programa: „Zaštita prava djece i mladih u sustavu socijalne skrbi“ i „Igrom do škole“.

Volonterski program „Zaštita prava djece i mladih u sustavu socijalne skrbi“

Cilj je programa osigurati dodatnu uslugu brige za djecu roditeljima koji sudjeluju u usluzi savjetovanja i psihosocijalne podrške (grupnog savjetovanja i edukacije). Program se provodi kroz vrijeme trajanja školske godine. Za vrijeme školske godine 2017./2018. u programu je sudjelovalo ukupno 5 volontera.

Cilj volontiranja u volonterskom programu «Zaštita prava djece i mladih u sustavu socijalne skrbi» bio je pridonijeti kvaliteti provedbe projekta koji se provodi s ciljem unaprjeđenja socijalne i obiteljsko-pravne zaštite prava i interesa djece na području Grada Zagreba. Naime, Udruženje «Djeca prva» organizira i provodi grupni savjetodavni rad za roditelje kojima je od strane nadležnog Centra za socijalnu skrb izrečena neka od mjera obiteljsko-pravne zaštite. Cilj grupnog savjetodavnog rada jest osnaživanje osobnih i roditeljskih resursa korisnika. Budući da velik broj roditelja nema kome ostaviti djecu na čuvanje dok su prisutni u grupi za roditelje, Udruga im omogućava

zbrinjavanje djece u svojoj igraonici. Osnovna je odgovornost volontera zbrinjavanje djece roditelja koji su prisutni na grupnom radu (volonter je prisutan s djecom u igraonici, pazi na djecu, usmjerava ih u aktivnostima te se i sam uključuje u različite igrovne aktivnosti s djecom ili društvene igre).

Volonterski program „Igram do škole“

Cilj je programa unaprijediti kraći predškolski program za djecu iz socijalno depriviranih obitelji. Program se provodi kroz vrijeme trajanja školske godine. Za vrijeme školske godine 2017./2018. u programu je sudjelovao samo 1 volonter.

Cilj volontiranja u volonterskom programu „Igram do škole“ bio je kvalitetna provedba kraćeg predškolskog programa „Igram do škole“ i njegovih aktivnosti u suradnji s odgajateljicom koja provodi program i pod nadzorom voditeljice programa.

Odgovornosti volontera:

- pomoć voditeljima aktivnosti prilikom izvođenja pojedinih aktivnosti s predškolskom djecom (korisnicima programa): uključivanje u pojedinu aktivnost s ciljem motivacije korisnika i davanja primjera – bojanje, crtanje, izrezivanje, sudjelovanje u igranju društvenih igara, čitanje priča, pjevanje,

plesanje, igre pokretom, maskiranje u doba fašnika, pomoć pri izradi ukrasa prilikom obilježavanja blagdana, pomoć pri pripremanju rođendanskih proslava itd.

- pomoć voditeljima aktivnosti prilikom tjelesnih i vanjskih aktivnosti s djecom: trčanje, igre na zraku, igre s loptom te drugim spravama za vježbanje
- pomoć voditeljima aktivnosti pri individualnom radu/aktivnostima s djecom mlađe kronološke dobi i djecom s poteškoćama u razvoju
- pomoć voditeljima aktivnosti pri nenasilnom rješavanju sukoba među djecom
- pomoć voditeljima aktivnosti pri posluživanju užine: obavljanje higijene ruku s djecom, priprema i brisanje stolova za užinu, postavljanje pribora za jelo, pomoć pri raspremanju i čišćenju stolova.

Volonterima je kontinuirano osigurana mentorska podrška od strane stručnjaka Udruge i koordinatora volontera. Učinak volontera se procjenjuje po standardiziranom upitniku za evaluaciju volontera. U upitniku se procjenjuju varijable kao što su: motivacija, komunikacijske vještine, sposobnost vođenja, inicijativa, odgovornost, zadovoljstvo korisnika.

Značaj sudjelovanja u projektu „Standardi i prakse“

Sudjelovanjem u projektu „Standardi i prakse“ unaprijedili smo znanja iz svih faza ciklusa menadžmenta volontera te naučili kako kvalitetno planirati volonterske programe u našim organizacijama. Ojačali smo i naše poznavanje zakonske regulative u RH koja je povezana s volontiranjem. Kroz interaktivne radionice imali smo priliku razmijeniti svoja iskustva u radu s volonterima s predstavnicima drugih udruga te predstavnicima ustanova socijalne skrbi i zdravstva. Također smo imali priliku dobiti odgovore na specifična pitanja ili nedoumice s kojima smo se susreli obavljajući poslove koordinatora volontera. Sve navedeno izuzetno će nam koristiti u svim budućim volonterskim aktivnostima u našoj organizaciji.

Sonja Vukadinović





G. Garcia Marquez
**Pukovniku
nema tko da
piše**
roman

**BOZANSTVENA
KUCANICA**
Suzana Šimulc

**IZVAJ
DVA
ADRIJA
MO**

**Andeo
stobom**
Dan Srećan
Zeljka Tokić

Zamisli

O udruzi

Udruga ZAMISLI osnovana je u travnju 2005. godine s ciljem promicanja kvalitetnog obrazovanja mladih s invaliditetom, a 2008. proširila je svoju djelatnost na područje informiranje i savjetovanje mladih, općenito.

Danas kroz svoj rad Udruga Zamisli razvija dva odjela:

1. Odjel za osobe s invaliditetom koji se temelji na programima tehničke pomoći osobama s invaliditetom kojeg provodimo od prvog dana osnivanja Udruge kroz različite projekte i aktivnosti pomoći korisnicima.

Između niza aktivnosti za osobe s invaliditetom, Udruga je pokrenula program Centar podrške studentima s invaliditetom, za sada jedini takve vrste u Hrvatskoj.

Trenutačno kroz Centar podrške pružamo podršku 73 korisnika u vidu:

- usluge prijevoza u svrhu obrazovanja - prevoženje korisnika kombijem, redovito kontroliranje stanja kombija kod mehaničara, redovito pranje i održavanje te izrada analitike i statistike usluge prijevoza
- usluga prilagodbe literature - skeniranje, obrada teksta, printanje na brajicu ili slanje e-mailom
- osiguravanja asistenta – pomagača u aktivnostima

- vezanim uz nastavne procese, pomoć kod praćenja nastavnih sadržaja, pomaganje u čitanju literature, u kretanju, vođenju bilješki (prepisivanje s ploče), tipkanju seminarskih radova (pisanje prema uputi), praćenju oglasne ploče, odlasku u studentsku menzu, knjižnicu, na predavanje, pomoć u objašnjavanju pojedinih dijelova gradiva, tehnička pomoć
- savjetovališta - metode grupnog i individualnog pristupa savjetovanju, razgovor uživo, preko telefona, putem interneta; e-mail, skype, Facebook i sl.
- sustavnog informiranja - razmjena informacija putem mailing liste, objave na stranicama mreže, preko tiskanog materijala na tisku i brajici, preko sms poruka, telefonskih poziva, plakata i sl.
- osobne asistenture za 15 korisnika koje im pomažu u funkcioniranju u svakodnevnom životu.

2. Odjel za mlade koji se temelji na aktivnosti Regionalnog Info-centra za mlade Zagreb kojeg provodimo od 2008. godine, te Kluba za mlade Zagreb koji je nastao 2015. godine.

Cilj je Regionalnog info-centra za mlade Zagreb da omogući mladima pristup svim relevantnim informacijama i pruži podršku u pronalaženju odgovora na pitanja koja ih zanimaju, a ne znaju gdje saznati odgovore ili komu se obratiti. Ostale su aktivnosti Regionalnog info centra za mlade educiranje i informiranje mladih uz pomoć grupnih

aktivnosti (tribine, sajmovi, prezentacije, radionice i sl.), povezivanje i zajednička suradnja s organizacijama koje rade u području informiranja i savjetovanja u Sjeverozapadnoj regiji te pružanje edukacije u području informiranja mladih po standardima ERYICA-e.

Opći je cilj programa Klub za mlade Zagreb osigurati javni prostor namijenjen organiziranju slobodnog vremena mladih te osigurati kvalitetno provođenje slobodnog vremena mladih razvijajući kompetencije mladih ljudi i njihovo društveno uključivanje. Klub djeluje kroz 5 sekcija: 1. Zapošljavanje i poduzetništvo, 2. Aktivno građanstvo i nenasilje, 3. Zdravi stilovi života, 4. Kultura i umjetnost i 5. Volonterska sekcija.

Udruga Zamisli u aktivnosti za mlade uključuje 2.100 direktnih korisnika na godišnjoj razini. U 2018. godini Udruga Zamisli započela je projekt Centra za mlade grada Zagreba koji se provodi u partnerstvu s 30 partnera sa svrhom osnivanja mjesta za provedbu široke lepeze aktivnosti mladih i za mlade u lokalnoj zajednici najvećeg hrvatskog grada.

Udruga ZAMISLI članica je Zajednice informativnih centara za mlade u Hrvatskoj i posredno Europske agencije za informiranje i savjetovanje mladih (ERYICA). S partnerskim organizacijama koje rade za mlade i studente s invaliditetom, 2009. godine osnovali

smo Savez udruga mladih i studenata s invaliditetom SUMSI, koji djeluje kao nacionalna mreža i poveznica. Udruga Zamisli od 2014. je godine pridružena članica međunarodne Europske mreže Profesionalni otvoreni rad s mladima POYWE.

Volonterski program „Priprema za državnu maturu za maturante s invaliditetom“

Cilj je programa pružiti podršku maturantima s invaliditetom organiziranjem priprema za državnu maturu na individualnoj razini ili putem skype-a.

Program traje u skladu s trajanjem školske godine. U školskoj godini 2017./2018. bilo je uključeno 16 volontera.

Priprema maturanata s invaliditetom za državnu maturu uključuje učenje volontera s maturantom na individualnoj razini. Ukoliko su volonter i maturant iz različitih gradova, uče putem skype-a. Pripreme su fleksibilne i ovise o dogovoru volontera i maturanta. Oni se nalaze jednom tjedno ili jednom u dva tjedna po sat i pol. Obveza volontera je maturantu zadati zadaću koju je maturant dužan riješiti do sljedećeg susreta. Također, jedan volonter može raditi grupno s 4 maturanta na određenom predmetu u organiziranom prostoru. Osim priprema, organiziraju se različite

radionice za maturante s invaliditetom kako bi se maturanti upoznali s cjelokupnom prijavom u sustav državne mature, ispitne prilagodbe te kako bi se osnažili za period koji je pred njima.

19 maturanata s invaliditetom uključeno je u pripreme za državnu maturu uz pomoć 16 volontera. Organizirane su i radionice pružanja pomoći i podrške za maturante s invaliditetom, kao i rad volontera i maturanata na određenom predmetu osobno ili putem skype-a.

Evaluacija se provodi jednom mjesečno, razmjenom informacija između koordinatorice volontera i volontera o napretku priprema.

Značaj sudjelovanja u projektu „Standardi i prakse“

Kroz razmjenu iskustava na projektu, unaprijedili smo komunikaciju s našim volonterima oko izazova koji se svakodnevno pojavljuju. Projekt nam je pomogao da objektivnije sagledamo prednosti i nedostatke našeg dosadašnjeg rada, a motivirao nas je i za promjene nabolje. Dijeljenje iskustava s kolegama iz drugih organizacija poboljšalo je našu suradnju i razvilo nove načine poticanja građana na volontiranje.

Sanja Krznarić





SAVJETI ZA USPJEŠNE KOORDINATORE VOLONTERA

Kontinuirana i predana briga za volontere. Sitna iznenađenja za njih, čestitke za rođendan, druženja i zanimljive radionice koje pridonose grupnoj koheziji, igra Tajni prijatelj, poruka s pitanjem Kako ti je danas bilo?, odlasci na predstave – mali su znakovi pažnje koje čine veliku razliku.

Stvaranje atmosfere u kojoj će se svi volonteri osjećati dobro, ugodno i dobrodošlo.

Dobro planiranje, predviđanje mogućih slabosti programa i njihova prevencija.

S volonterima treba ostvariti dugotrajan odnos kroz kvalitetnu i toplu komunikaciju te kontinuiranu podršku tijekom njihovog volontiranja.

Dobra priprema. Izrada plana i protokola. Prepoznavanje potreba volontera. Prepoznavanje potreba korisnika. Angažiranost. Strpljenje. Toplina. I najvažnije, uživajte u tome što radite!

Redoviti sastanci i druženja na kojima se volonteri međusobno upoznaju i razmjenjuju iskustva.

Za uspješnog koordinatora volontera potrebno je da poštuje prava volontera.

Važno je da koordinatori volontera imaju dobro organizirano vođenje dokumentacije i razrađen plan uvođenja volontera u aktivnosti i zadatke u sklopu kojeg se trebaju detaljno definirati obveze i odgovornosti volontera. Bitno je detaljno propitivanje očekivanja volontera i uočavanje usklađenosti njihovih očekivanja s opisom volonterskog mjesta. Volontere je važno uključiti u superviziju i osigurati im kontinuiranu podršku.

Predviđanje financijskih izdataka za aktivnosti koje će provoditi volonteri te razmišljanje o dugoročnosti i održivosti programa.

Koristite mogućnost usvajanja znanja i vještina na edukacijama kao što je ova jer ćete stvarno puno naučiti, unaprijediti svoj rad i povezati se s mnogo divnih ljudi!

S volonterima je važno kontinuirano biti u kontaktu, mentorirati ih i biti im savjetnik za sve situacije u kojima se nađu, a istovremeno ih poticati da se osamostaljuju i da pokušaju sami izvoditi neke aktivnosti. Važno je da volonteri znaju da im mi „čuvamo leđa“ što god da se dogodilo i da nam se uvijek mogu obratiti. S volonterima njegovati „friendly“ odnos pun poštovanja, razumijevanja i biti srdačan i pristupačan za komunikaciju. Davanje feedback-a volonterima i sustav nagrađivanja vode većoj motiviranosti volontera.

Osigurati volonterima materijale i sredstva za poboljšanje volonterskih aktivnosti.

Uspješni koordinator bi trebao sam promicati volontiranje i doprinositi društvu, zajednici i pojedincu.

U rad s volonterima treba uložiti sebe, svoje vrijeme, biti im dostupan, dati im podršku, razvijati odnos s njima, pohvaliti njihov rad. Na taj način dobivamo odane i dugoročne volontere; njihovim radom omogućavamo dodatne aktivnosti za naše korisnike i dajemo dodanu vrijednost našim programima.

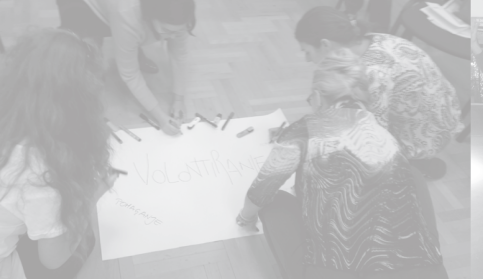
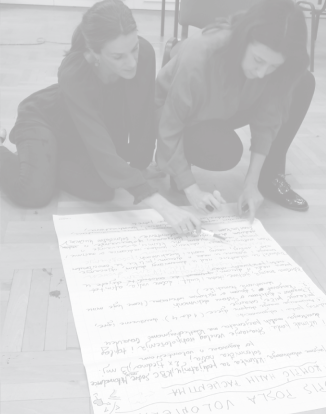
Koordinator nije tu samo da nadzire, već da potiče volontere da kroz volontiranje izraze sebe, budu ono što jesu i realiziraju svoje ideje. Koordinator stoga treba biti otvoren, prihvatiti osobu onakvom kakva jest i pomoći joj da promijeni ono što želi u svom životu, jer upravo volontiranje daje novu perspektivu stvarima koje rade u životu.



OSVRTI VOLONTERA



JIL
najveća na porčatom



Volontiranje me jako ispunilo i svaki sat me veselio. Ponekad mi je bilo teško, ali imala sam veliku motivaciju za volontiranjem i ne žalim ni za jednim satom jer sam svaki taj sat kvalitetno izvršila i uvijek nešto novo naučila.

Meni je uvijek velika nagrada kada vidim da (mlada) osoba pokazuje pomake u svome životu, doživljavanju i ponašanju i kada je zahvalna.

Na osobnoj razini značilo mi je novi iskorak iz mog komoditeta i svakako doprinijelo osobnom razvoju, ponajviše u vidu potvrde da se isplati pokloniti vrijeme osobi u potrebi, usprkos dozi straha i nesigurnosti u osobnu kompetentnost.

Doprinijelo je poboljšanju mog osobnog rasta i kvalitete života jer sam imala priliku upoznati nove ljude, i volontere i zaposlenike i klijente, te stvarati nova iskustva, povezivati se i graditi neke nove odnose. Također mi je volontiranje dalo priliku da učim o sebi, svojim kapacitetima u radu s klijentima i o svojim potencijalima koje želim razvijati.

Osim obogaćivanja profesionalnog rada, uvijek mi je važno i da, ako sam u mogućnosti, nekome i pomognem, što mi daje osjećaj radosti.

Voljela bih da imam više vremena za volontiranje.

Volontiranje je za mene svakako jedno od pozitivnijih iskustava te se nakon njega osjećam zadovoljno, korisno i ispunjeno.

Volontiranjem mi se ispunila želja da steknem praksu kroz individualni rad s korisnicima, a ujedno nekome i pomognem te sam zahvalna za to iskustvo. Obogatilo me na profesionalnoj i osobnoj razini. Osim što sam dobila priliku upogoniti svoje vještine i razvijati ih, rad s korisnicima me dodatno potaknuo na samoanalizu i na želju za osobnim rastom. Također, a ne i manje bitno, zadovoljila sam potrebu da pomognem onima kojima pomoć treba i zbog toga se bolje osjećam.

Volontiranje mi je omogućilo da iskusim realan odnos psihoterapeut – klijent, da primijenim naučeno i da rastem kroz svaki odnos. U profesionalnom smislu, stječem samopouzdanje, naučila sam više biti sada i ovdje, prilagoditi se i reagirati u trenutku, uporabom usvojenih tehnika postala sam vještija u tome kada i kako ih primijeniti, osvijestila sam određena vlastita ograničenja i iskustveno učim kako ih nadići. Razvijam se u svakom smislu i volontiranje mi je u tome puno pomoglo. Dodatno sam razvila komunikacijske vještine (verbalne i neverbalne), vještinu aktivnog slušanja, refleksije, parafraziranja, savjetovanja; kreativnost, toleranciju, strpljivost te vještinu vođenja cjelokupnog procesa.

Osjećam se korisna što sudjelujem u radu s obiteljima u zajednici, na području gdje živim.

Naučila sam raditi u timu tj. suvoditeljstvu koje mi je donijelo puno promjena na meni kao što je da ne mogu samo ja odlučivati, da se moramo dogovarati, podijeliti poslove, da nismo svi isti, da trebamo ponekad i napraviti kompromis. Naučila sam kako se organizirati, kako bolje komunicirati s korisnikom, a i s grupom. Naučila sam da trebam biti strpljiva i da nekad neće ići kako ja to želim, ali da svoje obaveze moram odraditi kako treba. Spoznala sam dosta svoje greške i nedostatke koje sam radila.

Omogućilo mi je iskustvo izravnog rada s djecom i pomoglo unapređenju vještina što mi je od izrazite važnosti za budući profesionalni rad. Smatram veoma korisnim to što sam imala priliku raditi s različitim učenicima i tako dobiti iskustvo rada s različitim tipovima osoba različite dobi.

Koliko god su korisnici trebali mene, i ja sam trebala njih jer mi je svaki novi korisnik i svaki novi susret bio prilika da rastem, da razumijem, da usmjeravam znanja i oblikujem ih tako da imaju smisla za korisnika. Osim toga, volontiranjem u udruzi imala sam priliku vidjeti kako jedna organizacija civilnog društva funkcionira u radu s korisnicima, kako surađuje s obiteljima, institucijama poput CZSS, škola i drugih udruga.

Sudjelovanje u volontiranju u velikoj mjeri je utjecalo na moj osjećaj vlastite kompetentnosti, jer sam kroz to iskustvo uvidjela da mogu kvalitetno primijeniti teoretsko znanje stečeno na edukaciji koju pohađam. Doprinijelo je uvelike mom samopouzdanju te utvrđivanju u ulozi savjetovatelja.

Povećalo mi je iskustvo vezano za uspostavu kontakata s djecom različitih dobi, pristupa i vođenja seansi, promatranja razvoja terapijskih odnosa suptilno kroz vrijeme.

Naučilo me kako biti strpljiva u radu s djecom i dalo mi vrijedno iskustvo za budući rad.

Učinilo me mnogo skromnijim i poniznijim u pristupu svojim kolegama, kao i empatičnijim podsjetivši me koliko smo svi ustvari krhki i ranjivi. I sam sam prošao kroz mnoge introspekcije jer sam nanovo morao pronaći načine kako kvalitetno pristupiti korisnicima s kojima sam radio, s obzirom na osjetljivo doba odrastanja u kojemu se oni trenutno nalaze. Proces je u svakom slučaju bio intenzivan za obje strane jer je i u meni probudio mnoga sjećanja, ali i zacijelio neke nedovršene procese iz tog perioda.

Ljubav pokreće svijet, a tako i mene ljubav prema djeci i glumi potiče da volontiram.

Svaki rad s korisnicima povećava moje profesionalno iskustvo. Korisno iskustvo bila mi je supervizija zbog mogućnosti uvida u ostale psihoterapijske škole i upoznavanje kolega drugih psihoterapijskih pravaca, kao i veću sigurnost u radu, te podršku.

Generalno gledano, utjecalo je pozitivno na željene ishode mog učenja. Obzirom da mi je povjerena osoba prva s kojom sam se susretala kontinuirano, pomoglo je u strukturiranju razgovora, razlučivanju bitnog od manje bitnog ili nebitnog sadržaja.

Sviđa mi se uveseljavati djecu i ispuniti im vrijeme zanimljivim pričama onda kad im je to vrlo potrebno.

Prije svega, dobila sam određeni uvid u funkcioniranje jedne udruge, odnosno organizacije koja djeluje u području socijalne skrbi. Zanimalo me kako udruga surađuje s drugim ustanovama, što sam i pitala voditeljicu volontera, koja mi je rado sve objasnila. Također, željela sam dodatno razviti svoje kompetencije u savjetovanju i terapiji s nešto starijim korisnicima, budući da sam do sada radila s djecom i mlađim adolescentima kao psihologinja u osnovnoj školi.

Veseli me kada svake srijede zajedno s drugim volonterima izvodimo predstavu na odjelu dječje oftalmologije KBC Rebro te promijenimo svakodnevnicu i uveselimo i uljepšamo jutro malih pacijenata koji satima čekaju na pregled u prepunoj čekaonici. Jako me ispunjava kada znam da sam volontiranjem na ovome projektu nekom djetetu uljepšala dan proveden u bolnici.

Volontiram jer me iskreno veseli dječji osmijeh, a kroz odlaske u bolnice otkrivam jednu novu, ljepšu i smisleniju dimenziju života.

Dostupnost, otvorenost, srdačnost i toplina ♥

Živjeti djetinjstvo punim plućima uz igru, ljubav, toplinu i osjećaj sigurnosti - to je ono što bi trebalo pružiti svakom djetetu. Svaki izmamljeni osmijeh na licu djeteta daje smisao onome što radim te mi pruža poticaj za daljnje buđenje dječje mašte kako bi ona, barem na trenutak, zaboravila na svoje probleme i bol.

Kroz nekoliko godina volontiranja i pričanja priča, "navukla" sam se na dječji smijeh, veselje i svjetove koje mi otkriva svaki novi odglumljeni lik/uloga. Kroz priču s djecom možeš biti što god poželiš, a uzajamni osjećaji koji dolaze uz to čine svaki susret neprocjenjivim.

Svidjela mi se dostupnost i organizacija, te uključivanje volontera u organizaciju i razvoj novih ideja.

Sviđa mi se biti volonter na ovom projektu jer je organizacija dobra te stvarno vidim koliko to djeci znači.

Najbolje mi je kad dođu djeca i kažu da je to što su napravili za mene.

Svidjelo mi se što ste nas poticale da uvijek podijelimo tj. popričamo o problemima koji me muče – na taj način ste stvorile ugodnu atmosferu da možemo sve podijeliti.

Jedna djevojčica je pobjala anđela i rekla da sam to ja. A jedna mi je poklonila malu bubamaru.

Razgovor sa svom djecom – njihova otvorenost i veselje. Jedna djevojčica me zagrlila.

Najbolje mi je bilo kada su u jednom trenutku djeca i roditelji zajedno slagali igru.

Jedna djevojčica je rekla da joj je drago da smo se upoznale i da joj je žao što mora ići te me pitala kada ćemo se opet vidjeti i da se nada da ćemo se negdje sresti.

Predivno iskustvo iz kojeg sam jako puno naučila. Hvala vam!

Ažurnost, brižnost, pune pomoći, smanjuju zbunjenost i strah na početku, visoka strukturiranost informacija, odlična organizacija.

Predivni ste i hvala vam na svemu što radite za volontere, ali i djecu i roditelje! ♥

Predivno iskustvo, puno sam naučila, primila puno radosti i posebno mi se svidjela organizacija, sve dužnosti su najavljene na vrijeme i tim koordinatora je odličan! :D

Sve pohvale za rad. Ovo mi je prvi susret s volontiranjem i jako mi je drago što je to bilo baš ovdje gdje toliko brinete o volonterima i baš ste svi dragi i simpatici.

Dugo sam razmišljala i zaključila sam da je volontiranje za mene zapravo hobi odnosno nešto što volim raditi u svoje slobodno vrijeme i što me ispunjava.

Najbolja su sama djeca, jer ti uljepšaju dan.

Za mene je volontiranje kad radim nešto korisno i zabavno, a ne očekujem nešto zauzvat.

Za mene je volontiranje zadovoljstvo, ispunjenje i pružanje pomoći drugima.

Shvatila sam, zapravo, koliko to „malo“ njima znači „puno“. Volontiranje mi je donijelo spoznaju da ja vrijedim, a i da svi oni vrijede mog vremena te mi je ojačalo motiviranost da u životu radim ono što najviše volim.

Stekla sam iskustvo koje će mi pomoći u mom daljnjem radu. Imala sam podršku stručnjaka iz Udruge i upoznala sam mnogo zanimljivih ljudi.

Za mene je volontiranje davanje svog osobnog vremena, znanja i vještina onima kojima je to potrebno bez da tražim nešto zauzvat. Isto tako smatram da je to izvrsna prilika za stjecanje radnog iskustva i stvaranje novih prijateljstava. Volonteri vole reći da je to građanska vrlina, ali i navika srca.

U jednoj riječi najbolje bih opisala kao „iskustvo“, budući da sam ga stvarno puno dobila i smatram da će mi koristiti u budućnosti.

Počela sam volontirat' iz meni naizgled altruističnih razloga, no s vremenom sam shvatila da je volontiranje odličan trening i odlično mjesto za rad na sebi. Zapravo na volontiranju testiramo sve ono što mi mislimo da jesmo, sve što mislimo da znamo, bilo da smo to učili na faksu ili negdje drugdje i sad to moramo provest' u djelo.

Odlično je iskustvo jer izravan rad s djecom donosi mnogo veselja, no ponekad i izazova što je izvrsna prilika za testiranje znanja i vještina stečenih obrazovanjem i osvještavanje na čemu još moram raditi; a zbog pozitivne atmosfere koja vlada u Udruzi uvijek sa zadovoljstvom dolazim na volontiranje.

Zapravo sam dobila jako puno lijepih iskustava, odlazila sam od tamo ispunjena, osnažena, radosna, pogotovo kad sam sudjelovala u aktivnostima s djecom. Sudjelovanjem u aktivnostima s roditeljima sam zapravo dobila odgovore na neka vlastita osobna pitanja i moram reći da je to bio baš jedan dobar proces. Tako da, drago mi je da sam dio te socijalne mreže volontera i svakako bih preporučila svima da volontiraju.

Vrijeme provedeno volontirajući probudilo je dijete u meni i učinilo me zaigranom. Ja 'mentorče' uvodim u odraslost, a ono mene vraća u tinejdžerstvo :). Malo što inspirira i motivira kao hrabrost nošenja sa životom djece prema kojoj život nije bio baš dobar.

Na volontiranje sam se odlučio jer sam htio vidjeti kako je to kad napraviš nešto za opće dobro ili za dobro pojedinca ... Mislio sam da se volontiranjem ne dobiva ništa, ali sam zapravo dobio puno toga: volontiranje mi je razbilo neke predrasude koje sam do tada imao, pomoglo mi je da budem otvoreniji u komunikaciji s ljudima koje ne poznajem, saznao sam kakav je život iz perspektive osoba s invaliditetom, s kojim se poteškoćama susreću kao i kako se snalaze u svojoj okolini. Kad bi više ljudi volontiralo, svijet bi bilo bolje mjesto, jer iz svog iskustva mogu reći da volontiranje mladu osobu podigne stepenicu više u izgradnji vlastite osobnosti.

Za mene je volontiranje produktivno provođenje slobodnog vremena pri čemu svojim vještinama pomažem radu neke organizacije i njenim korisnicima, a ono mi istodobno pruža mogućnost za osobni rast.

Volontiranje kod mene razvija moj altruizam, što me čini boljom osobom.

Najbolja odluka ikad!



REZULTATI PROJEKTA

Volontiranje

**PROTOKOL O SURADNJI
ORGANIZACIJA I USTANOVA SOCIJALNE SKRBI I ZDRAVSTVA
U CILJU UKLJUČIVANJA KORISNIKA U VOLONTERSKE PROGRAME**

I. UVOD

Članak 1.

Svrha ovog protokola je određivanje nositelja obveza i načina postupanja prilikom uključivanja korisnika ustanova socijalne skrbi i zdravstva u volonterske programe organizacija civilnoga društva.

II. ZNAČENJE IZRAZA I POJMOVA

Članak 2.

Izrazi koji se koriste u ovom Protokolu, a imaju rodni izričaj, odnose se na jednak način i na muški i na ženski rod, bez obzira u kojem rodu se koriste.

Članak 3.

Pojmovi u ovom Protokolu imaju sljedeća značenja:

- ORGANIZATOR VOLONTIRANJA – organizacija civilnog društva koja osigurava volontere za provođenje aktivnosti u koje su uključeni korisnici ustanova socijalne skrbi i zdravstva
- USTANOVA – ustanova socijalne skrbi ili zdravstva koja svoje korisnike upućuje na sudjelovanje u

aktivnostima ili korištenje usluga organiziranih od strane Organizatora volontiranja

- KOORDINATOR VOLONTERA – osoba zaposlena u organizaciji civilnog društva (Organizatoru volontiranja) i/ili u ustanovi socijalne skrbi ili zdravstva (Ustanova) koja se bavi volonterskim menadžmentom
- VOLONTER – osoba koja dobrovoljno ulaže osobno vrijeme, trud, znanje i vještine kojima se obavljaju usluge ili aktivnosti za dobrobit druge osobe ili za zajedničku dobrobit, a po dogovoru i uputama Organizatora volontiranja i bez postojanja uvjeta isplate novčane nagrade ili potraživanja druge imovinske koristi za obavljeno volontiranje
- KORISNIK – korisnik Ustanove koji koristi usluge/ aktivnosti Organizatora volontiranja
- MJESTO VOLONTIRANJA – mjesto na kojem se Korisnik uključuje u usluge ili aktivnosti, a može biti prostor Organizatora volontiranja, prostor Ustanove ili neko treće mjesto ukoliko tako dogovore Organizator volontiranja i Ustanova.

III. OBVEZE SUDIONIKA

Članak 4.

OBVEZE ORGANIZATORA VOLONTIRANJA

Organizator volontiranja obvezan je činiti sljedeće:

- na početku provedbe projekta/pružanja usluga prezentirati Ustanovi sve bitne sastavnice suradnje kako bi ih zajedno revidirali, detaljizirali suradnju i utvrdili daljnje postupke i procedure (usluge/aktivnosti koje Organizator volontiranja pruža, broj Korisnika koji može uključiti u uslugu/aktivnost, oblik komunikacije između Organizatora volontiranja i Ustanove, način upućivanja Korisnika, kriteriji/rizici na temelju kojih se Korisnika upućuje u aktivnosti/usluge Organizatora volontiranja, definiranje kriznih situacija te postupanja u slučaju istih i sl.)
- dogovoriti s Ustanovom alate za upućivanje Korisnika u usluge/aktivnosti (uputnica ili dopis, njihovi oblici, obrasci za upućivanje i izvještavanje, potreba i način informiranja Korisnikovog roditelja/skrbnika o aktivnostima i ciljevima)
- dogovoriti s Ustanovom dinamiku i način izvještavanja o trajanju i dinamici korištenja usluge od strane Korisnika (prikupljanje podataka o uključenom Korisniku, oblik podataka, učestalost izvještavanja)
- dogovoriti način redovnog informiranja Ustanove o kapacitetima unutar usluga/aktivnosti na projektu (trenutno raspoložive usluge, kapacitet za uključivanje novih Korisnika, ostale informacije od koristi za suradnju)
- u slučaju iznenadne/izvanredne/krizne situacije s Korisnikom po definiciji Organizatora volontiranja, bez odgode obavijestiti nadležnu osobu u Ustanovi sukladno dogovoru postignutom na početku suradnje
- prezentirati Ustanovi etička načela koja Organizator volontiranja mora poštivati u skladu s profesionalnom djelatnosti koju obavlja (povjerljivost informacija, standardi pružanja usluga, vrijednosti organizacije i sl.)
- dogovoriti načine suradnje i izvješćivanja drugih umreženih dionika u lokalnoj zajednici (npr. kako se školu informira o Korisniku kojeg je uputio CZSS)
- osigurati sudjelovanje Koordinatora volontera na partnerskim sastancima s Organizatorom volontiranja prema unaprijed dogovorenim rasporedu

- osigurati sigurnost Korisnika volontiranja poštujući odredbe Zakona o volonterstvu (NN 22/13) i Etičkog kodeksa volontera Nacionalnog odbora za razvoj volonterstva (NN 55/08) te u skladu s njima zatražiti od Ministarstva pravosuđa Uvjerenje o nekažnjavanju volontera
- osigurati odgovarajuće aktivnosti/usluge Korisniku volontiranja, a po prethodnom dogovoru s Ustanovom.

Članak 5.

OBVEZE USTANOVE

Ustanova socijalne skrbi ili zdravstva obvezna je činiti sljedeće:

- omogućiti Organizatoru volontiranja prezentaciju projekta/usluga u kojeg mogu biti uključeni Korisnici Ustanove, kako bi zajednički utvrdili sastavnice suradnje, utvrdili daljnje postupke i procedure (usluge/aktivnosti koje Organizator volontiranja pruža, broj Korisnika koji može uključiti u uslugu/aktivnost, oblik komunikacije između Organizatora volontiranja i Ustanove, način upućivanja Korisnika, kriteriji/rizici na temelju kojih se Korisnika upućuje u aktivnosti/usluge Organizatora volontiranja, definiranje kriznih situacija te postupanja u slučaju

istih i sl.).

- definirati odgovornu osobu za komunikaciju s Organizatorom volontiranja u čije usluge/aktivnosti Ustanova uključuje Korisnike
- dogovoriti s Organizatorom volontiranja alate za upućivanje Korisnika u usluge/aktivnosti (uputnica ili dopis, njihovi oblici, obrasci za upućivanje i izvještavanje, potreba i način informiranja Korisnikovog roditelja/skrbnika o aktivnostima i ciljevima)
- dogovoriti s Organizatorom volontiranja dinamiku i način izvještavanja o trajanju i dinamici korištenja usluge (podatke za prikupljanje o uključenom Korisniku, oblik podataka, učestalost izvještavanja)
- djelovati u skladu sa zaprimljenim informacijama od strane Organizatora volontiranja o kapacitetima unutar njihovih usluga/aktivnosti (trenutno raspoložive usluge, kapacitet za uključivanje novih Korisnika, ostale informacije od koristi za suradnju)
- po primitku informacije od Organizatora volontiranja o iznenadnoj/izvanrednoj/kriznoj situaciji s Korisnikom postupiti sukladno dogovoru o kriznim situacijama postignutom na početku suradnje

- imati na umu etička načela koja Organizator volontiranja mora poštivati u skladu s profesionalnom djelatnosti koju obavlja (povjerljivost informacija, standardi pružanja usluga, vrijednosti organizacije i sl.)
- dogovoriti načine suradnje i izvješćivanja drugih umreženih dionika u lokalnoj zajednici (npr. informiranje škole o Korisniku upućenom od CZSS-a)
- osigurati da djelatnici Ustanova prosljeđuju informacije o aktivnostima/uslugama Organizatora volontiranja svojim korisnicima
- osigurati procjenu djelatnika o stupnju rizika za uključivanje Korisnika u usluge Organizatora volontiranja, kao i eventualnom isključivanju ukoliko se ukaže potreba
- osigurati sudjelovanje djelatnika i/ili odgovorne osobe Ustanove na partnerskim sastancima s Organizatorom volontiranja prema unaprijed dogovorenom rasporedu
- osigurati da djelatnici Ustanove međusobno razmjenjuju informacije na unaprijed dogovoren način kako bi se uspješna suradnja održala i u slučaju odsustva odgovorne osobe iz Ustanove.

Članak 6.

OBVEZE VOLONTERA

- Volonter je dužan poštivati odredbe Ugovora o volontiranju sklopljenog s Organizatorom volontiranja, te Zakona o volonterstvu (NN 22/13) i Etičkog kodeksa volontera Nacionalnog odbora za razvoj volonterstva (NN 55/08)
- u slučaju iznenadne/izvanredne/krizne situacije po definiciji utvrđenoj na početku suradnje Organizatora volontiranja i Ustanove, Volonter je dužan bez odgode obavijestiti nadležnu osobu u organizaciji Organizatora volontiranja kako bi ona obavijestila Ustanovu.

IV. ZAVRŠNE ODREDBE

U svrhu standardizacije uključivanja Korisnika Ustanova u usluge i aktivnosti Organizatora volontiranja s ciljem postizanja veće kvalitete u radu s Korisnicima, svim sudionicima preporuča se postupanje u skladu s odredbama ovoga Protokola. Sudionici ovog Protokola obavezni su o donošenju Protokola informirati one koji će sudjelovati u procesu dogovaranja aktivnosti i usluga za Korisnike (Kordinatora volontera ili osobu odgovornu za

komunikaciju s Organizatorom volontiranja i druge koji mogu sudjelovati u procesu dogovaranja aktivnosti i usluga za Korisnike) te sudjelovati i poticati njegovu dosljednu primjenu.

Protokol će se unaprjeđivati u skladu s razvojem prakse i zakonodavnog okvira, zadržavajući svoju primjenjivost i osiguravajući kvalitetu suradnje uključenih dionika i rada s Korisnicima.

MINIMALNI STANDARDI VOLONTERSKOG MENADŽMENTA U ORGANIZACIJAMA CIVILNOG DRUŠTVA I USTANOVAMA U PODRUČJU SOCIJALNE SKRBI I ZDRAVSTVA

Minimalni standardi u smislu ovog dokumenta podrazumijevaju minimalne uvjete koji trebaju biti ispunjeni kako bi se uspostavila kvalitetna suradnja između organizatora volontiranja i ustanove socijalne skrbi ili zdravstva koja će rezultirati visokokvalitetnom uslugom za korisnika.

Praćenjem ostvarenih Minimalnih standarda, organizator volontiranja vrši samoprocjenu kvalitete volonterskog programa.

STANDARD	METODA ZA OSTVARIVANJE	OBAVLJENO ✓
Kvalitetno planiranje volonterskog programa	Zajedničko procjenjivanje potreba korisnika od strane organizatora volontiranja i ustanove koja upućuje korisnike.	
	Zajedničko planiranje aktivnosti od strane organizatora volontiranja i ustanove koja upućuje korisnike.	
Poznavanje usluga u koje se upućuju korisnici	Predstavljanje volonterskog programa zaposlenicima ustanove s konkretnim informacijama: mjesto i vrijeme pružanja usluga, trajanje, način i alati za upućivanje korisnika, broj korisnika, tip i sadržaj usluge, način i modalitet komunikacije o korisnicima i sl.	
Pravovremena kvalitetna komunikacija	Imenovanje osoba za komunikaciju.	
	Dogovor o načinu i učestalosti izvještavanja o korisnicima.	
	Redovno međusobno informiranje o potrebama ustanove i kapacitetima udruge.	
	Upoznavanje ustanove s etičkim načelima koje organizator volontiranja mora poštivati u skladu s njegovom profesionalnom djelatnosti.	
	Dogovor oko načina izvještavanja drugih uključenih dionika.	
	Uključivanje više članova svih uključenih strana u suradnju radi održavanja kontinuiteta u slučaju promjena u timu.	
Osiguravanje adekvatnog pružatelja usluge za korisnike	Obavljene aktivnosti u skladu s Načelima zaštite korisnika volontiranja Zakona o volonterstvu.	
	Kvalitetna priprema volontera za rad sa specifičnim skupinama i edukacija.	
	Redovna podrška prilikom volonterskog angažmana.	
Prikupljanje povratnih informacija	Obavljene evaluacije volonterskog programa, volontera i ostvarene suradnje od strane organizatora volontiranja, ustanove, volontera i korisnika.	
	Unapređivanje volonterskog programa i suradnje na temelju rezultata evaluacija.	

**Adresar organizatora volontiranja
uključenih u projekt**



Ambidester klub
Valpovačka 13
10040 Zagreb
www.ambidekster.hr
info@ambidekster.hr

pričaj mi^o

Centar za psihološku podršku i razvoj "Pričaj mi"
Jagićeva 11
10 000 Zagreb
www.pricajmi.hr
info@pricajmi.hr



DRUŠTVO NAŠA DJECA MAKSIMIR

Društvo „Naša djeca“ Maksimir
Filipovićeva 8a
10 000 Zagreb
www.dndmaksimirzg.hr
dnd.maksimir.zg@gmail.com



HRABRI telefon
Mali zaslužuju veliku pažnju.

Hrabri telefon
Đorđićeva 26
10 000 Zagreb
www.hrabritelefon.hr
info@hrabritelefon.hr



Igra
Sveti Duh 55
10 000 Zagreb
www.udrugaignra.hr
udrugaignra@udrugaignra.hr



Klinika za dječje bolesti Zagreb
Children's Hospital Zagreb

Klinika za dječje bolesti Zagreb
Ulica Vjekoslava Klaića 16
10 000 Zagreb
www.kdb.hr
IrenaMrsic.Rimac@kdb.hr



**Krijesnica – udruga za pomoć
djeci i obiteljima suočenim s
malignim bolestima**

Prilaz Gjure Deželića 50
10 000 Zagreb
www.krijesnica.hr
krijesnica@krijesnica.hr



Udruga Zamisli

Avenija Marina Držića 71/A
10 000 Zagreb
www.zamisli.hr
udruga@zamisli.hr



Udruga za kreativni socijalni rad

Lopatinečka 17
10 000 Zagreb
www.uksr.hr
uksr@uksr.hr



Udruženje Djeca prva

Hrvatskog proljeća 34/II
10 040 Zagreb
www.djeca-prva.hr
udr-djeca-prva@inet.hr

I još za kraj...

želimo podijeliti s vama da smo ponosne što smo bile dio ove grupe ljudi i organizacija koje nastoje učiniti svijet ljepšim i boljim. Svjesne da ih ima još mnogo i željne da ih bude još i više, svima želimo puno uspjeha u radu s volonterima, a svim volonterima želimo puno sreće s nama!

Tim udruge Igra

