

Volonteri u zdravstvenim ustanovama





Prvi radni izlet mladih
volontera Krijesnice,
Japetić 2013.

2	Uvod
6	Opće informacije o volontiranju u Republici Hrvatskoj
12	Poveznica volontiranja i zdravstva
14	Kako u svoju ustanovu uvesti volonterski program
28	Primjeri uključivanja volontera
42	Volonteri za obitelji Krijesnice
46	Prilozi
47	Prilog 1 - Ugovor o volontiranju
50	Prilog 2 - Posebno uvjerenje o podacima iz kaznene evidencije
54	Prilog 3 - Postupnik pri uvođenju volonterskog programa
62	Prilog 4 - Potvrda o stečenim kompetencijama
66	Literatura
70	Recenzija

Uvod

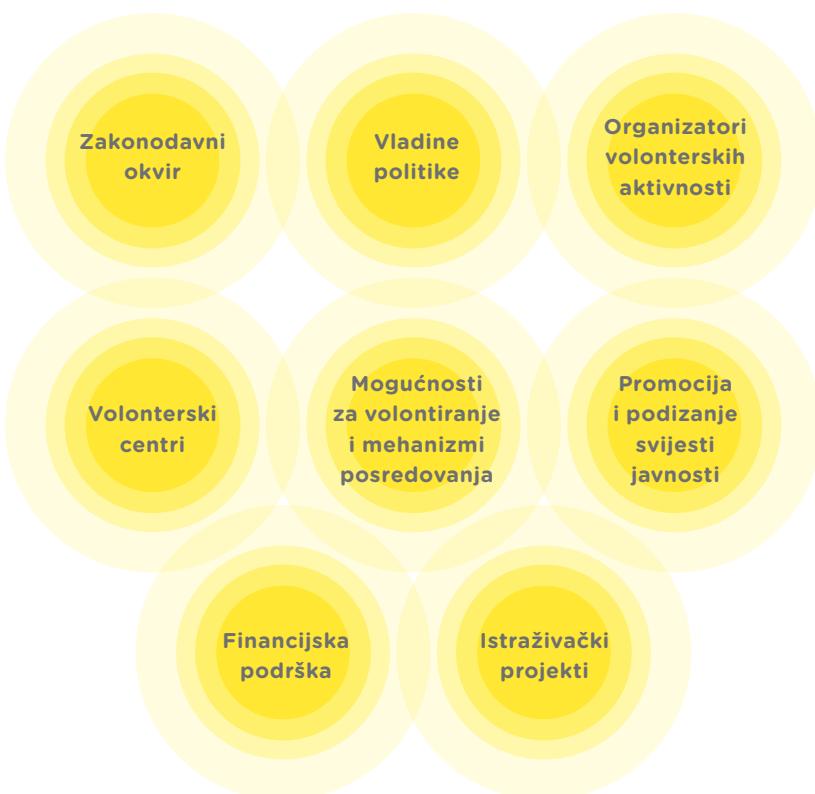
Dragi i poštovani djelatnici u zdravstvu,

publikacija pred vama nudi podsjetnik na još jedan raspoloživi resurs baziran na osobnoj snazi pojedinca motiviranoga da učini promjenu u svojoj okolini – gdje vidi da postoji potreba. Taj nedovoljno prepoznat i nedovoljno korišten resurs jest dobrovoljni rad, tj. volonterstvo i volonteri. Naglašava se da angažiranje volontera ne bi smjelo nadomjestiti manjak stručnoga osoblja u zdravstvu. Volontere vidimo kao snagu koja može pridonijeti podizanju standarda kao resurs i potencijal za razne segmente usluga u zdravstvenim ustanovama, usluga koje se neposredno ne tiču liječenja i medicinskog postupanja prema pacijentu.

Mogućnost uključivanja volontera vidimo na pozicijama u područjima koja uključuju kontakt s korisnicima te u područjima gdje toga kontakta nema: administrativno-tehnički poslovi, zabavan kulturno-umjetnički program, uređenje okoliša i prostora zdravstvene ustanove, individualna podrška pacijentima i drugo.

Mnogi su od tih oblika već prepoznati kao dobra praksa u državama s razvijenim volontiranjem. Razvoj volontiranja u Hrvatskoj znatno je obilježilo donošenje dokumenata vezanih uz volontiranje kao što su Zakon o volonterstvu NN 58/07¹ i Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o volonterstvu NN 22/13². Danas prepoznajemo prisutne, ili u procesu razvoja, različite sustave, mehanizme i instrumente potrebne kako bi se osiguralo okruženje u kojem volontiranje može rasti i napredovati (Slika 1.):

Slika 1.
Volunteerska
infrastruktura



Nacionalna strategija razvoja zdravstva 2012. – 2020.³ prepoznaje volonterski rad, no očekujemo da puno prepoznavanje uz njegovo sustavno uvođenje tek dolazi. *Strateški plan razvoja ljudskih resursa u zdravstvu 2015. – 2020.⁴* predvidio je kao jednu od uloga edukacijskih centara u zdravstvenim ustanovama i obrazovanje volontera. *Nacionalna strategija razvoja palijativne skrbi u Republici Hrvatskoj za razdoblje 2014. – 2016.⁵* među načelima u organiziranju sustava palijativne skrbi navodi volonterske timove koji sudjeluju na svim razinama zdravstvene skrbi.

Pregledom vezane literature vidljivo je da je volontiranje u zdravstvu najprisutnije u palijativnoj skrbi. Hospicijski pokret, kao pokret za građanska prava, temelji se na volonterskom radu. Kao prilog važnosti volontera u tom području, *Bijela knjiga o standardima i normativima za hospicijsku i palijativnu skrb u Europi⁶* ističe da volonteri pružaju nezamjenjiv doprinos palijativnoj skrbi.

Da bi volonteri imali potpun kvalitetni

doprinos, naglašavamo nužnost poštivanja promišljenih i sustavno razrađenih koraka pri uključivanju volontera u zdravstvene ustanove, a posebno izdvajamo: pronalazak, selekciju, edukaciju, uključivanje i vođenje volontera. To su ujedno koraci prepoznati u provedbi u dobroj praksi. Određivanje nužnih znanja i vještina za pojedinog volontera ističemo kao neizostavno, ovisno o volonterskim pozicijama. Svakako, pridržavanjem navedenih osmišljenih koraka preduhitrit će se i moguća nesigurnost djelatnika u zdravstvenom sustavu kao mogući razlog zatvorenosti zdravstvenih ustanova prema volonterstvu i volonterima koja je do sada percipirana.

Znanjima dobivenima kroz edukacije volonterskih centara, unaprijeđen je rad Krijesnice s volonterima, koji je rezultirao ovom publikacijom.

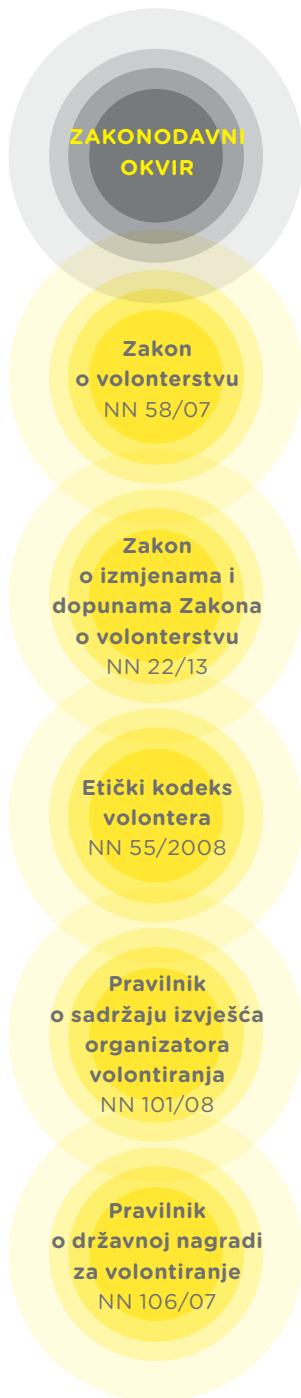
Koraci opisani u publikaciji prijedlog su postupanja, izdvojeni iz dobre prakse te otvoreni za dopune i izmjene u skladu sa specifičnostima na koje nailazite u svojoj ustanovi. **Primjeri materijala i izvori informacija koji su navedeni u publikaciji, uz dodatni materijal i korisne poveznice, dostupni su na internetskim stranicama Krijesnice www.krijesnica.hr.**

Posjet volonterke
Ivone tijekom
obilježavanja
Međunarodnog dana
djeteta oboljelog
od maligne bolesti,
15. veljače



Opće informacije o volontiranju u Republici Hrvatskoj

Slika 2.
**Zakonodavni
okvir**



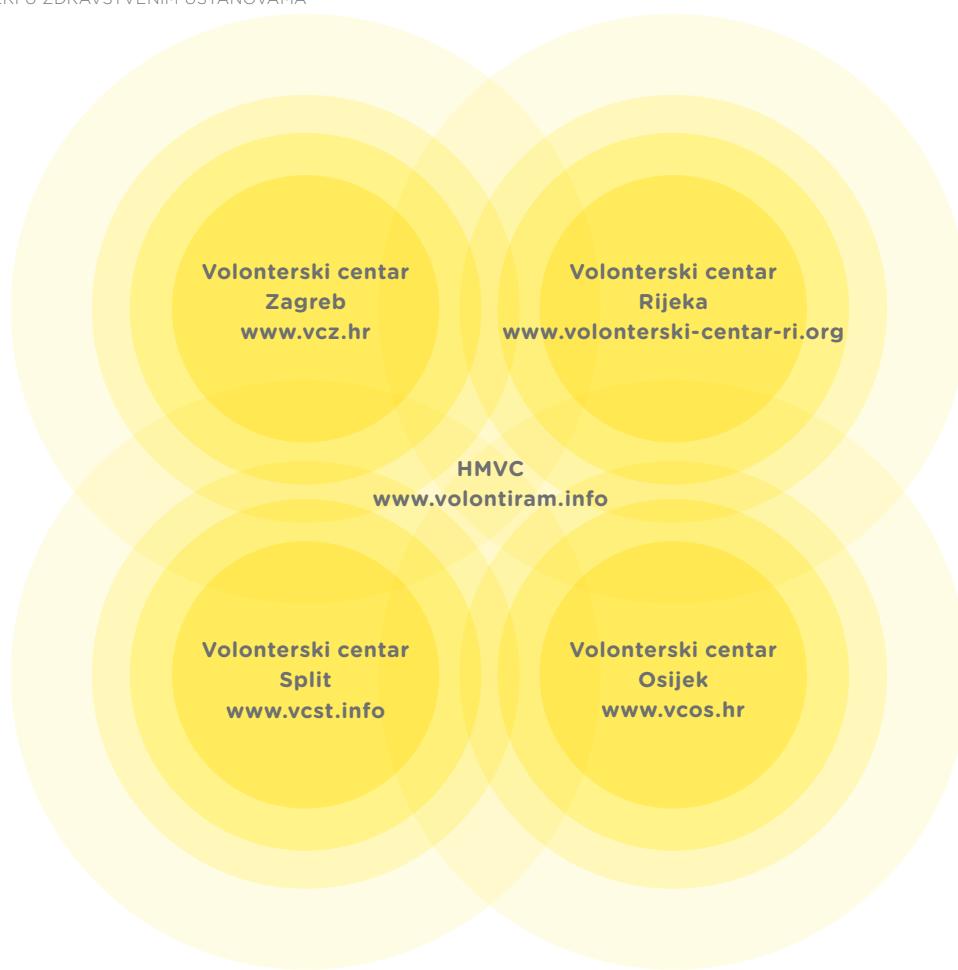
Zakonske regulative i nacionalne politike vezane uz volonterski rad temeljni su izvor informacija o okviru volonterskog rada (Slika 2).

Uz njih se nadovezuju regionalni i lokalni volonterski centri, koji su sukladno ispunjavanju standarda kvalitete, povezani u Hrvatsku mrežu volonterskih centara (Slika 3).

Uloga, volonterskih centara vrlo je važna i svakoj zdravstvenoj ustanovi koja želi razviti volonterski program. Uključuje⁷:

- **Promoviranje vrijednosti volontiranja**
- **Razmjenu informacija o ponudi i potražnji volonterskog rada**
- **Informacije i savjetovanja**
- **Obrazovanje o upravljanju volonterima i obrazovanje građana o volontiranju**
- **Zagovaranje i zastupanje**
- **Istraživanja o volontiranju**

Slika 3.
Regionalni
volunteerski centri



**Lokalni
volunteerski centri:**

Čakovec
Belišće
Slavonski Brod
Dubrovnik
Sisak
Zadar
Karlovac

**Regionalni
volunteerski centri:**

Volonterski
centar **Osijek**
Adresa: Lorenza
Jagera 12
Tel: 031/211-306

Volonterski
centar **Zagreb**
Adresa: Ilica 29
Tel: 01/3013-058

Volonterski
centar **Rijeka**
Adresa: Blaža
Polića 2/IV
Tel: 051/332-750

Volonterski
centar **Split**
Adresa: Sinjska 7
Tel: 021/329-139

Više o regionalnim i
lokalnim volunteerskim
centrima:
www.volontiram.info.

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 obavljenou volontiranje.

Zdravstvene ustanove kao javne ustanove, prema Zakonu o volonterstvu, mogu biti **organizatori volontiranja**. To im omogućuje da unutar sebe organiziraju volonterski program: zdravstvena ustanova jest ta koja će definirati područja u kojima su joj potrebni volonteri, vrstu aktivnosti, odnosno

usluga te način i postupke pružanja tih usluga na temelju programa volontiranja.

Ako zdravstvena organizacija prepoznae da ne raspolaže adekvatnim resursima za pokretanje i provedbu volonterskog programa, organizator volonterskog programa koji će se odvijati u zdravstvenoj ustanovi može biti i drugi dionik iz zajednice (npr. udruga).

Nesigurnost vezana uz volonterski rad često se veže uz pitanje **kako zaštiti korisnika volontiranja, odnosno fizičku ili pravnu osobu koja prima usluge volontera od mogućega pogrešnog postupanja**. Zakon o volonterstvu, temeljen na nekoliko načela, daje odgovor na to, a najviše kroz *Načelo zaštite korisnika volontiranja*.

Slika 4.
Temeljna načela
volontiranja



Osobito ističemo ***Načelo zaštite korisnika volonteriranja*** (Čl. 10., NN 22/13) koje je zdravstvenim ustanovama od iznimne važnosti. Prema njemu, organizatori volontiranja dužni su **posvetiti osobitu pozornost izboru i edukaciji volontera** koji volontiraju sa sljedećim skupinama korisnika volontiranja: 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.

Pri volontiranju s navedenim skupinama **obvezno je sklapanje ugovora** (Prilog 1) između organizatora volontiranja i volontera (Čl. 26., NN 22/13), a definirane su i okolnosti koje su ograničavajuće za uključivanje za volontiranje s određenim skupinama korisnika.

Volontiranje kojim se pružaju usluge djeci, osobama s invaliditetom, starijim i nemoćnim osobama, bolesnim osobama ili osobama koje su potpuno ili djelomice lišene poslovne sposobnosti, Čl. 10 **Zakona, nije dopušteno:**

- osobama kojima traje sigurnosna mjera obveznog psihijatrijskog liječenja, obveznog liječenja od ovisnosti, obveznog psihosocijalnog tretmana, zabrane obavljanja određene dužnosti ili djelatnosti koja je u vezi s djelatnosti volontiranja, zabrane približavanja ili udaljenja iz zajedničkoga kućanstva
- osobama kojima traje sigurnosna mjera zabrane obavljanja zvanja, djelatnosti ili dužnosti koja je u vezi s djelatnosti volontiranja izrečena sukladno tada važećim odredbama *Kaznenog zakona*
- osobama koje su pravomoćno osuđene ili se protiv njih vodi kazneni postupak za neko od kaznenih djela protiv života i tijela, protiv osobne slobode, kaznenih djela protiv spolne slobode, kaznenih djela spolnog zlostavljanja i iskorištavanja djeteta, kaznenih djela protiv braka, obitelji i djece
- osobama koje su pravomoćno osuđene ili se protiv njih vodi kazneni postupak za neko od kaznenih djela protiv spolne slobode i spolnog čudoređa, propisanih tada važećim odredbama *Kaznenog zakona*
- osobama prema kojima je izrečena prekršajnopravna sankcija propisana *Zakonom o zaštiti od nasilja u obitelji*.

Kao dokaz da ne postoje takve okolnosti, pribavlja se posebno uvjerenje o podatcima iz kaznene evidencije (Prilog 2) koje organizator volontiranja pribavlja po službenoj dužnosti, a što je još jedan segment zaštite korisnika i organizatora volontiranja, uz selekciju, ciljanu edukaciju i praćenje rada volontera.

Volonterke Krijesnice organiziraju prikupljanje i podjelu pokrivala za glavu na pedijatrijskim onkološkim odjelima u Zagrebu.



Poveznica volontiranja i zdravstva

Nalazi istraživanja pokazuju snažnu **povezanost između volontiranja i zdravlja pojedinca**. Uočeni su pozitivni utjecaji na fizičke i mentalne ishode te pozitivan utjecaj na procjenu vlastita zdravlja kod osoba uključenih u volontiranje^{8,9,10}. Ako je osoba manje integrirana, pokazalo se da volontiranje donosi više dobrobiti za nju. Kod starijih osoba volontiranje se vezuje uz uživanje u dobrom zdravlju i dugovjećnost¹¹. Općenito, prepoznaje se da je sudjelovanje u volonterskim aktivnostima važno iskustvo u smislu osobnog i profesionalnog razvoja, stjecanja znanja o sebi i drugima, a ističe se i utjecaj na funkcioniranje institucija i stručnjaka u njima¹².

Istraživanje koje je uključilo analizu 87 akademskih i znanstvenih radova u tematici volontiranja u zdravstvu pokazalo je pozitivan utjecaj volontiranja kod osoba koje su volontirale, korisnika zdravstvenih usluga zahvaljujući radu volontera te same zdravstvene ustanove. Izdvaja se **pozitivan utjecaj na korisnike zdravstvenih usluga**:

- **povećano samopoštovanje i samopouzdanje**
- **bolja socijalna interakcija, integracija i podrška**
- **poboljšano upravljanje bolešću i prihvatanje same bolesti**
- **smanjena depresija**
- **smanjen teret njegovateljima**

- **smanjena anksioznost**
- **duže vrijeme preživljavanja za pacijente koji borave u hospicijima**
- **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.**

Autori istraživanja istaknuli su da na rezultate volonterskih aktivnosti može utjecati bilo koji aspekt volonterskog programa (odabir volontera, njihova edukacija i praćenje itd.). Volonterske aktivnosti mogu biti u širokom rasponu, a uz njih se time vežu i različiti kontekstualni okviri, svaki od mogućeg utjecaja na ishod¹³.

Kako u svoju
ustanovu
uvesti
volonterski
program

Uvođenje volonterskog programa u ustanovu predstavlja ciklus promišljenih i planiranih koraka koji traže kontinuirano ulaganje resursa pri čemu

je od iznimne važnosti ljudski resurs u ulozi osobe koja će koordinirati pojedine korake, odnosno koordinatora volontera.

Slika 5.

- 
- prepoznavati potrebe za volonterima**
 - izrađivati opise poslova volontera**
 - pripremati djelatnike / okruženje za prihvatanje volontera**
 - organizirati pronalazak, selekciju, edukaciju, uključivanje i praćenje rada volontera**
 - organizirati izdavanje potvrde volonterima da su spremni za volontiranje na specifičnome volonterskome mjestu, a koja će biti njihova vidljiva oznaka tijekom obavljanja volonterske aktivnosti**
 - održavati komunikaciju s volonterima, korisnicima i djelatnicima zdravstvene ustanove**
 - voditi dokumentaciju volonterskog programa**
 - izvještavati bitne dionike na razini zdravstvene ustanove o statusu volonterskog programa**
 - izrađivati proračune volonterskog programa**
 - sustavno procjenjivati, vrednovati i činiti vidljivima sve ostvarene višestruke dobiti od volonterskog rada (materijalne, emocionalne, psihosocijalne itd.), kako za same korisnike, tako i za organizatore volontiranja te društvo u cjelini.**

Važnost koordinacije volontera vidljiva je i u govoru o volonterima u *Bijeloj knjizi o standardima i normativima za hospicijsku i palijativnu skrb u Europi*⁶. Bijela knjiga naglašava da je hospicijski pokret utemeljen na volonterskom radu, no da bi volonteri adekvatno ispunjavali ulogu partnera u mreži palijativne skrbi, nekoliko preduvjeta mora biti zadovoljeno:

- **Volonteri moraju biti uvježbani, nadzirani i priznati.**
- **Uvježbavanje je neophodno i zahtijeva pažljiv izbor volontera.**
- **Volonteri djeluju unutar tima pod odgovornošću koordinatora.**
- **Koordinator je veza između volontera i njegovatelja te između bolnice i udruženja.**
- **U interdisciplinarnom timu volonteri nisu zamjena za bilo kojeg člana osoblja, već dodatak radu tima.**

Preduvjeti istaknuti *Bijelom knjigom* odgovaraju i pozadini definiranoj *Zakonom o volonterstvu* koju se nalazi osobito kod volontiranja s osjetljivim skupinama. Članak 10. *Zakon o volonterstvu* (NN 22/13) ističe da osobitu pozornost valja posvetiti izboru i edukaciji volontera te da je organizator volontiranja dužan osigurati primjerenu stručnu pomoć i nadzor nad radom volontera. Odgovaraju i opće prepoznatoj dobroj praksi koja se njeguje pri educiranju organizatora volontiranja kako efikasno i učinkovito provoditi volonterski program. Volonterski centri okupljeni u Hrvatsku mrežu volonterskih centara provode edukaciju usmjerenu na razvoj sposobnosti, vještina, znanja i stavova sudionika kako bi razvili i/ili unaprijedili volonterske programe u svojim organizacijama, a koji izdvaja 8 koraka ciklusa menadžmenta volontera¹⁴:

- 1 **planiranje uključivanja volontera**
- 2 **izrada opisa posla volontera**
- 3 **pronalaženje volontera**

4 **selekcija i uključivanje**

5 **orientacija i edukacija**

6 **supervizija i praćenje**

7 **nagrađivanje volontera**

8 **evaluacija volontera i organizacije.**

Takvi koraci uvođenja volontera prate korake uobičajenoga projektnog menadžmenta: prepoznavanje potreba, detektiranje potrebnih i dostupnih resursa, razrada provedbe, praćenje provedbe, provjera postignutog te implementacija dobivenog učenja.

Za stjecanje punih znanja pri pokretanju i provedbi volonterskog programa preporučujemo edukaciju iz menadžmenta volontera pri volonterskim centrima (više na www.volontiram.info) i konzultaciju literature.

Iz literature izdvajamo:

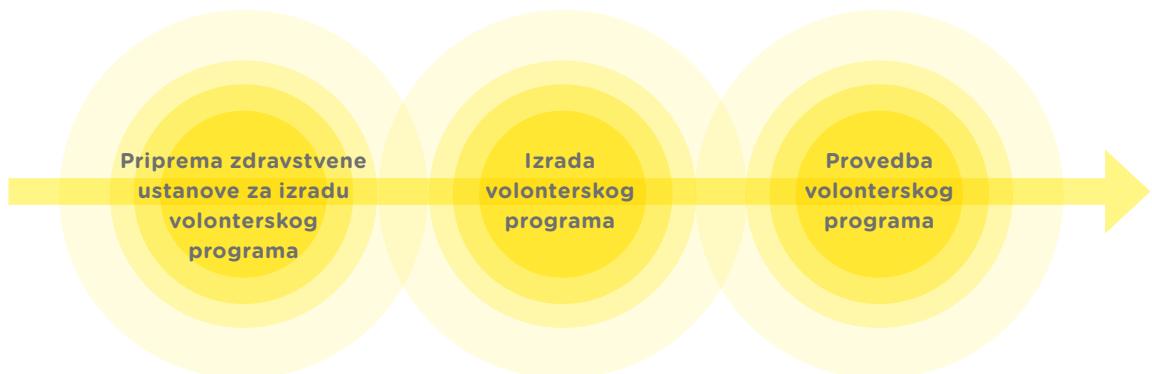
Forčić, G., (2009.), **Nova snaga u zajednici: upravljanje volonterima u ustanovama zdravstva i socijalne skrbi**, Rijeka, Udruga za razvoj civilnog društva SMART

Forčić, G., Ćulum, B., Šehić Relić, I. (2007.), **Kako ih pronaći? Kako ih zadržati?**, Rijeka, Udruga za razvoj civilnog društva SMART

Ova publikacija daje pregled koraka (Prilog 3) koji mogu poslužiti kao podsjetnik pri pokretanju volonterskog programa u zdravstvenoj ustanovi. Ti su koraci podložni korekciji i dani su kao prijedlog za doradu. S obzirom na specifičnost pojedine ustanove i nadležnosti u skladu sa statutom ustanove, pojedini se koraci mogu razlikovati od ustanove do ustanove.

Koraci u ovoj publikaciji grupirani su u tri faze (Slika 6).

Slika 6. Shematski prikaz postupka uvođenja volontera u zdravstvenu ustanovu



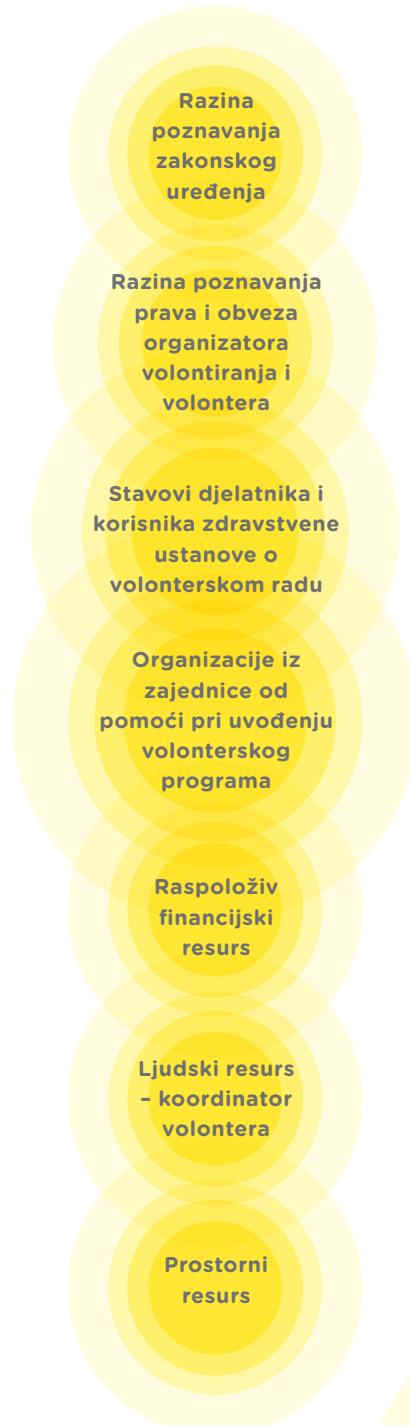
Faza I. **Priprema zdravstvene ustanove za izradu volonterskog programa**

Prepoznavanje potreba (korisnika, radnika, ustanove) koje se mogu ispuniti provođenjem volonterskog programa osnovni je preduvjet pokretanja volonterskog programa.

Tko će prepoznati potrebu i tko će biti (tijelo ili osoba) donositelj **odлуka o pokretanju pripremnih aktivnosti** za izradu volonterskog programa, ovisi o unutarnjem ustrojstvu ustanove i njezinim definiranim procedurama.

Pripremne aktivnosti za izradu volonterskog programa vrlo su važne zato što su usmjerene na prepoznavanje dostupnih resursa, odnosno jakih i slabih strana (socijalne, ekonomski, kulturne, administrativne, fizičke i drugih naravi) za uvođenje volonterskog programa i pokreću procese koji donose veću sigurnost za uspjeh volonterskog programa. Plan provedbe pripremnih aktivnosti utvrđivao bi tko će, kada i kako utvrditi potrebne informacije (Slika 7).

Slika 7.
Prijedlog
informacija važnih u
procesu planiranja



Na temelju prikupljenih podataka moguće je osmislitи prijedlog postupanja za nošenje sa svakim od prepoznatih područja slabosti. Ako se primjerice percipiraju negativni stavovi djelatnika prema volontiranju ili nedostatak znanja, pristupit će se aktivnostima informiranja i edukacije, prije uvođenja volonterskog programa. Koordinator volontera ključna je osoba u provedbi volonterskog programa u kontekstu ljudskih resursa. Vrlo važno za provedbu daljnjih koraka jest prepozнати koja je to osoba iz ustanove koja bi mogla preuzeti ulogu koordinatora. Ako osoba ne raspolaže znanjima koordinacije volontera, u fazi pripreme za uvođenje volonterskog programa, moguće ju je educirati pri volonterskim centrima.

Faza II. Izrada volonterskog programa

U fazi izrade volonterskog programa, kao i u fazi pripreme zdravstvene ustanove, uvelike će vam koristi Postupnik pri uvođenju volonterskog programa (Prilog 3.).

U fazi izrade volonterskog programa obuhvatit ćeće:

- **definiranje volonterskih pozicija**
- **proces pronalaska volontera**
- **seleksijski proces**
- **proces orientacije/edukacije**
- **proces uključivanja volontera**
- **proces praćenja rada volontera i provedbe volonterskog programa**
- **izradu troškovnika.**

Odredite ciljeve koje želite postići uključivanjem volontera u zdravstvenu ustanovu, područja koja ste prepoznali za uključivanje volontera i pripadajuću listu aktivnosti koje bi oni mogli obavljati.

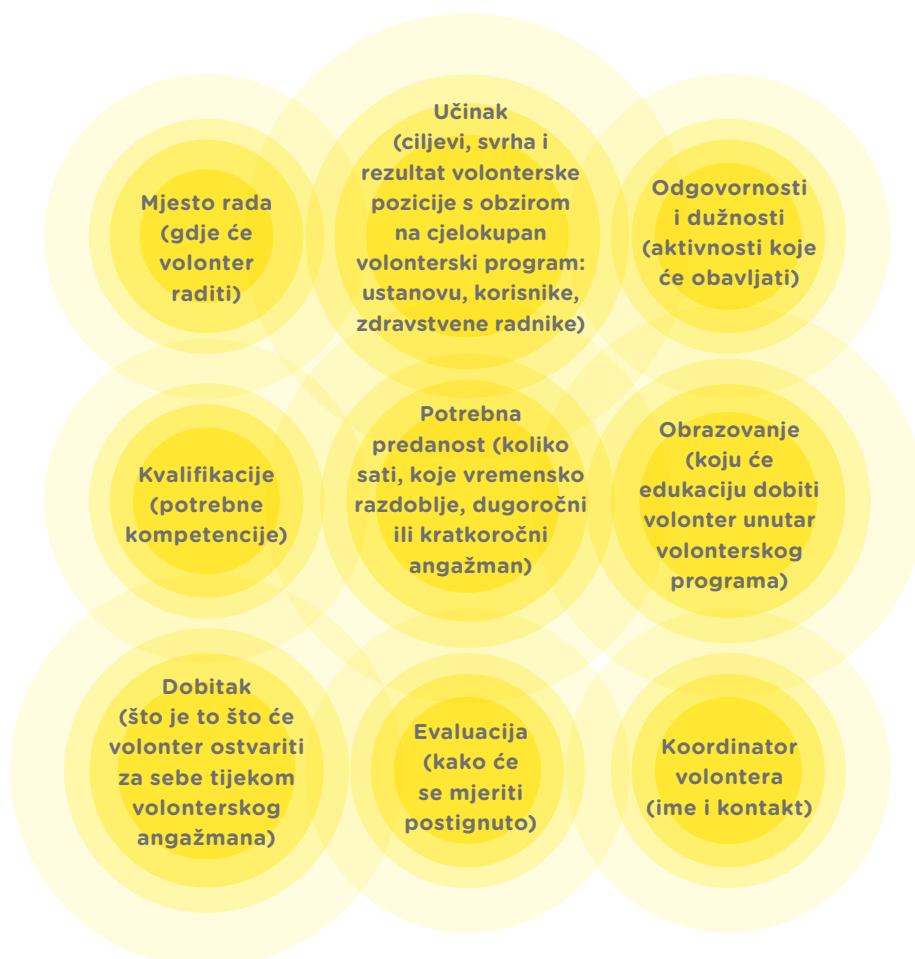


A) Izrada opisa volonterskih pozicija

Opis volonterske pozicije glavna je smjernica samom volonteru i predstavlja svojevrsnu iskaznicu pojedine volonterske pozicije (Slika 8).

Volonterske pozicije definirat će se u skladu s prepoznatim područjem potrebe koje je moguće ispuniti volonterskim radom i listom aktivnosti koje bi volonteri mogli obavljati unutar pojedine potrebe.

Slika 8. Opis volonterske pozicije

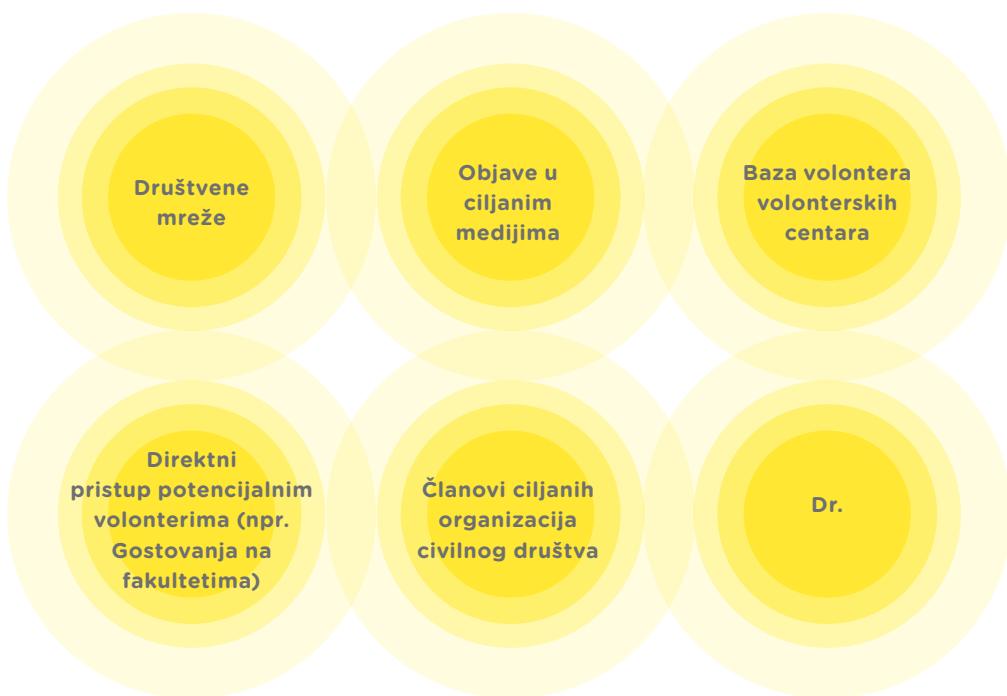


B) Pronalazak volontera

Ovisno o potrebama volonterske pozicije za koju se traži volonter (vrsta aktivnosti, potrebne vještine, broj potrebnih volontera, potrebna vremenska raspoloživost) odabrat će se cilj pronalaska (do koga se želi doprijeti, što će se ponuditi kao dobitak,

koja se poruka želi poslati) pa prema tome i način pronalaska volontera (Slika 9). Ako se traži osoba s vrlo specifičnim znanjem, npr. psiholog ili student psihologije i srodnih zanimanja, puno je bolje napraviti prezentaciju na fakultetu ili obavijestiti strukovna udruženja, od širokog poziva kroz medije.

Slika 9.



C) Selekcija volontera

Koraci koji se mogu obuhvatiti u selekcijskom procesu uključuju:

- **ispunjavanje prijavnice**
- **intervju**
- **psihološko testiranje.**

Prijavnice

Svakoj osobi zainteresiranoj za pojedinu volontersku poziciju može se dostaviti na ispunu **prijavnica** koja može sadržavati:

- **osnovne informacije o osobi (godište, podatci za kontakt, adresa)**
- **elemente životopisa (obrazovanje, dosadašnje radno i volontersko iskustvo, hobij)**
- **kompetencije kojima osoba raspolaže**
- **motivacijske razloge za prijavu**
- **očekivanja od volontiranja**
- **vremensku raspoloživost.**

Intervju

Na susret (**intervju**) bit će pozvane osobe koje će po navedenom u prijavnici najbliže odgovarati traženomu.

Intervju će obuhvatiti provjeru navedenog u prijavnom listu, pojašnjavanje pojedinih koraka u volonterskom programu te informiranje o specifičnim područjima relevantnima za pojedinu volontersku poziciju. Ujedno će se ostaviti prostora potencijalnom volonteru za postavljanje pitanja.

Psihološko testiranje

Psihološko testiranje može se provesti za volonterske pozicije koje će uključivati izravan kontakt s korisnicima. Provest će ga, prema mogućnostima, ili psiholog djelatan u bolnici ili psiholog vanjski suradnik.

D) Edukacija volontera

Prema *Zakonu o volonterstvu* (Čl. 10., NN 22/13), organizatori volontiranja dužni su posvetiti osobitu pozornost izboru i edukaciji volontera koji volontiraju sa sljedećim skupinama korisnika volontiranja: 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. Osobe koje će u selekcijskom procesu zadovoljiti u skladu s potrebama volonterskih pozicija potrebno je dalje uključiti u edukaciju, individualnu ili grupnu, kao sljedeći korak pripreme prije uključivanja u aktivnost/i. Edukacija, ovisno o tome kako je organizirana, može poslužiti i kao korak selekcije tijekom kojega se može dobiti detaljniji uvid u reagiranje i djelovanje pojedine osobe.

Edukacija će se organizirati u skladu s očekivanim ishodima učenja, odnosno u skladu s potrebama volonterske pozicije.

Dobro je da uključuje **opća područja**:

- **o zdravstvenoj ustanovi (djelatnost, struktura i upravljanje, fizičko upoznavanje zdravstvene ustanove obilaskom)**
- **volunteerski rad (zakonski propisi, motivacija i očekivanja – općenito, prava i obveze – općenito)**
- **važnost uloge volontera u sklopu organizacije**
- **važnost određene volonterske pozicije za krajnjega korisnika (dobrobit koja proizlazi iz angažmana volontera)**
- **upoznavanje s pravilnikom zdravstvene ustanove o radu s volonterima**
- **volunteerski program zdravstvene ustanove (njegove sastavnice, motivacija i očekivanja – specifično, prava i obveze – specifično, osobe za kontakt).**

Opći dio edukacije može se provesti u suradnji s organizacijama civilnog društva iz zajednice.

Specifični dio edukacije definirat će se u skladu s potrebama pojedine volonterske pozicije, a mogu ju provesti relevantne osobe iz zdravstvene ustanove. Kao primjer specifičnog dijela edukacije može se uzeti palijativna skrb. Edukacija će tada uključiti područja palijativne skrbi (njezine značajke): pristup palijativnom pacijentu i njegovoj obitelji, životni procesi – umiranje i žalovanje te drugo u skladu s utvrđenim potrebama.

E) Uključivanje volontera

Osobe koje su u skladu sa seleksijskim procesom i volonterskim pozicijama zadovoljile tražene kriterije i koje su uspješno sudjelovale u edukaciji bit će uključene u volonterski program unutar zdravstvene ustanove.

U sklopu uključivanja upoznat će ih se s užim radnim okruženjem, radnim timom, fizičkim mjestom obavljanja aktivnosti, a ako je relevantno, i s korisnikom i njegovom obitelji. Može im se dati **informacijski paket** koji će sadržavati:

- **pismo dobrodošlice**
- **ugovor o volontiranju (Prilog 1)**
- **opće podatke o volonterskom programu i zdravstvenoj ustanovi**
- **kopiju pravilnika zdravstvene ustanove o radu s volonterima**
- **etički kodeks volontera (NN 55/08)**
- **popis važnih kontakata (komu se mogu obratiti s pitanjima/problemima/prijedlozima)**
- **drugo prema potrebi.**

Ugovor o volontiranju (Prilog 1) obvezan je prema Zakonu o volonterstvu za sklapanje u pisanom obliku uz izvadak iz kaznene evidencije (Prilog 2).

Pravilnik o radu s volonterima predstavlja dokument koji u sebi sadržava uvjete koji

omogućuju volonterima djelovanje u sklopu zdravstvene ustanove. Pravilnik o volontiranju može izraditi koordinator volontera i dati na odobrenje upravi zdravstvene ustanove. Može uključivati opisane korake volonterskog programa zdravstvene ustanove, odnosno informacije o:

- **viziji volonterskog rada**
- **volonterskim pozicijama**
- **pronalašku, selekciji, edukaciji i uključivanju volontera**
- **načinu rješavanja nesporazuma**
- **postupanju pri završetku volontiranja pojedinog volontera**
- **praćenju i vrednovanju volonterskog rada**
- **nagrađivanju i motiviranju volontera.**

U procesu uključivanja volontera smatra se važnim volonterima dati fizičko obilježje koje će nositi obavezno tijekom volontiranja kao vidljiv znak raspoznavanja i potvrde o pripremljenosti.

F) Praćenje volonterskog angažmana

Volонтери će tijekom svojeg rada imati potrebu za dodatnim informacijama, podrškom i vođenjem. Zdravstvena ustanova kao organizator volontiranja imat će potrebu nadzora nad aktivnostima i osiguranja kvalitete provedbe reagiranjem na eventualne poteškoće. To se najčešće osigurava redovitim sastancima s koordinatorom volontera i supervizijskim susretima.

Sastanak volontera s koordinatorom volontera može se odvijati individualno i/ili grupno. Svrha sastanaka bit će vezana uz dokumentaciju (raspored aktivnosti volontera, evidencija rada, izvještaj o aktivnosti i dr.) te tehnička pitanja. Sastanak je i dobra mogućnost za postavljanje pitanja, razgovor o problemima i prijedlozima. Koordinator volontera uočavat će koje su poteškoće u njegovoj nadležnosti, a koje su vezane uz druge dionike pa će u skladu s time činiti korake za njihovo rješavanje.

Supervizijski susret, kao oblik daljne podrške, edukacije i nadzora volontera, najznačajnije utječe na povećanje kvalitete provođenja volonterskih aktivnosti. On utječe na poboljšanje kompetencija u obavljanju volonterske pozicije, prepoznavanje i nošenje s teškoćama, diskusiju o zadatcima i odgovornosti te praćenje učinkovitosti. Supervizija tako štiti volontere od sindroma izgaranja i utjecaja na privatni život.

Preporučuje se da se i za samoga koordinatora volontera osigura supervizijska podrška, kao model očuvanja ljudskog resursa koji se znatno odražava na kvalitetu.

Praćenje volonterskog angažmana vezat će se i uz različitu dokumentaciju koja će detaljnije biti opisana kod evaluacije volonterskog programa.

Davanje priznanja volonterima i nagrade za njihov rad iznimno je važan dio praćenja njihova rada. To je motivacijski element za njihov angažman i dugoročni ostanak na volonterskoj poziciji, čime se dodatno čuvaju resursi zdravstvene ustanove. Ako je manja fluktuacija volontera, manja je potreba za dodatnim pronalaskom volontera, selekcijama i edukacijama.

Davanje potvrde o obavljenim volonterskim aktivnostima i potvrde o stičenim kompetencijama (prilog 4) dio je zakonske obveze organizatora volontiranja. Svakako da se motivacija volontera često veže uz stjecanje iskustva i razvoj kompetencija, no u dijelu motivacije potičemo na osmišljavanje dodatnih dobrobiti koje volonter može dobiti od zdravstvene ustanove.

U Hrvatskoj su dostupni oblici javnog priznanja za aktivnosti pojedinaca u volonterskom radu i organiziranju volontiranja. Državna nagrada za volontiranje (NN 106/07) naviše je priznanje što ga Republika Hrvatska svake godine dodjeljuje za volontiranje, doprinos promicanju volonterstva i druge volonterske aktivnosti.

U redovnom angažmanu volontera, uz hvala i osmijeh, organizatori volontiranja pronalaze različite načine odavanja priznanja i nagrade: pozivnice/

karte za javna događanja, pristup edukacijama, parkirno mjesto, izlet, čestitka za rođendan itd.

G) Evaluacija

Kontinuirano tijekom provedbe volonterskog programa prikupljati će se podatci koji će poslužiti kako bi se provjerila provedba u skladu s postavljenim ciljevima i dobrom praksom. Povratna informacija o programu potrebna je organizatoru volontiranja, ali i volonterima kako bi se dobila informacija o učinjenome i utvrdile smjernice za sljedeći ciklus provedbe.

Kontinuirano prikupljanje podataka o provedbi omogućit će lakše ispunjavanje i zakonskih obveza kao organizatora.

Prema *Pravilniku o sadržaju izvješća organizatora volontiranja NN 101/08¹⁵*, organizatori volontiranja dužni su dostaviti izvješće nadležnom tijelu u provedbi *Zakona o volonterstvu o obavljenim volonterskim aktivnostima* (Ministarstvo socijalne politike i mladih). Organizator volontiranja daje podatke iz evidencije, a traženi podatci uključuju:

- **broj volontera po spolu, dobnim kategorijama**
- **broj volontera stranih državljana**
- **broj volonterskih sati**
- **trošak volontiranja.**

Aplikacija za predaju izvješća dostupna je na stranicama Ministarstva socijalne politike i mladih: <http://volonteri.mspm.hr>.

Prema *Zakonu o volonterstvu* jedna od obveza organizatora jest izdati volonteru potvrdu o volontiranju koja sadržava: osobne podatke o volonteru, podatke o vremenu volontiranja, edukaciji, kratak opis volonterskih aktivnosti te ostale specifičnosti pojedinog oblika volontiranja. Organizator volontiranja može slobodno odabратi formu takve potvrde. U praksi se često koristi volonterska knjižica koja omogućava bilježenje volonterskog angažmana pri nekoliko organizatora volontiranja, a koja

je dostupna pri volonterskim centrima.

Potvrda o kompetencijama stečenim kroz volontiranje (prilog 4), daje se na zahtjev volontera i predstavlja element osiguranja

vrednovanja volontiranja i priznavanje kompetencija stečenima volontiranjem.

Dokumentacija o volonterskom programu, koja će se prikupljati tijekom provedbe, može sadržavati:



Uz analizu dokumentacije za prikupljanje povratnih informacija, dobar je mehanizam dati uključenim volonterima upitnik za prikupljanje povratnih informacija. Ako je to moguće, korisno je prikupiti povratne informacije i od korisnika i od djelatnika zdravstvene ustanove. Možda ćete ustanoviti da je za vašu ustanovu prikladnije prikupiti povratne informacije usmenim putem, kroz fokus grupe ili intervjue.

Pri odlasku s volonterske pozicije može se održati intervju s volonterom koji će obuhvatiti povratne informacije vezane uz volonterski rad. One mogu biti važna smjernica za unapređenje volonterskog programa.

Podrška djetetu
u bolnici kroz
igru i druženje

H) Troškovnik

Volunteerski program vezat će uz sebe i određene izdatke. Koji od izdataka će biti aktualan za vašu ustanovu, ovisi o specifičnostima ustanove. Određeni trošak može biti vezan uz preraspodjelu vremenskog angažmana djelatnika za pojedine poslove, ukoliko takav postoji u ustanovi i neće biti potrebe za pokrivanjem troška vanjskog stručnjaka (npr. psihologa na poslovima selekcije).



Faza III. **Provđenje volonterskog programa**

Provđenje volonterskog programa uključit će izvedbu planiranih aktivnosti prema zacrtanom planu. Ostaje osluškivanje korisnika i volontera kako bi se uskladila provđenja s istinskim potrebama.

U provđenju, kao najvažnija podrška, na raspolaganju su vam volonterski centri: www.volontiram.info.



Primjeri uključivanja volontera

Inozemna iskustva (Primjer 1, Primjer 2, Primjer 3) upućuju na raznoliko uključivanje volontera u zdravstvene ustanove. Osim prakse da su same ustanove organizatori volontiranja, vidljivi su primjeri uključivanja volontera u zdravstvenu ustanovu gdje je organizator volontiranja za zdravstvenu ustanovu druga organizacija iz

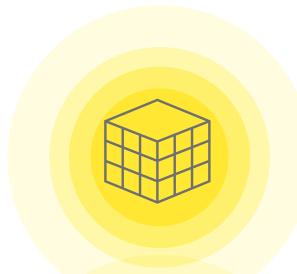
zajednice. Uključivanje volontera u rasponu je od aktivnosti administrativne prirode do izravnoga kontakta s korisnicima. Svaku inovativnu aktivnost koju zdravstvena ustanova prepozna kao potrebnu odnosno dobrodošlu u smislu razvijanja dobrobiti za korisnike ustanove moguće je organizirati na volonterskoj osnovi (Slika 10).

Volонтер Mihael dijeli kape i edukativni crtić ‘Petar i zmaj’.



Slika 10.
Primjeri mogućih
volunteerskih
aktivnosti

- pomoć u sređivanju medicinske dokumentacije
- informiranje i usmjeravanje posjetitelja zdravstvene ustanove pri dolasku
- provedba individualnih i grupnih aktivnosti za pacijente na hospitalizaciji (likovnih, plesnih, dramskih, ručni rad, poezija, čitanje, boravak uz pacijenta, praćenje TV programa, komentiranje aktualnih društvenih događaja, kartanje, domino i sl.)
- uređenje okoliša i interijera zdravstvene ustanove (sadnja biljaka i njihovo održavanje, uređivanje zidova, održavanje akvarija i sl.)
- informiranje o ostvarivanju prava i pogodnosti iz sustava zdravstva i socijalne skrbi, savjetovanje bolesnika i obitelji oko njege i slično
- pomoć oko kretanja kolicima teže pokretnih pacijenata
- pratnja pacijenata na pregled i pri čekanju pregleda
- pomoć pri duhovnim aktivnostima (pomoć u kapeli zdravstvene ustanove u pjevanju, sviranju, čitanju i/ili drugim pogodnim načinima)
- podrška i pripomoć članovima obitelji bolesnika u bolnici
- pomoć u organizirajući događaj u zdravstvenoj ustanovi (simpozija i sl.)
- organizacija društvenih događaja u bolnici za pacijente i osoblje
- pomoć kod hranjenja pacijenata
- pratnja pacijenata kući
- uređivanje novina zdravstvene ustanove
- priprema i provedba radioemisija na bolničkom radiju
- bilježenje primjedaba, zahtjeva i pohvala posjetitelja zdravstvene ustanove
- obavljanje kupnje za pacijente ili pomagač pri kupnji (nošenje težih stvari i sl.)
- pomoć u grupama potpore za specifična medicinska stanja
- instrukcije za npr. tehnike prve pomoći, njegu i slično
- posluživanje (obroci, toaletni pribor, novine i sl.)
- animiranje pacijenata u čekaonicama
- pomoć u knjižnici zdravstvene ustanove (briga o literaturi, posudbi i nabavi knjiga i časopisa)
- organizacija projekcije filmova
- pomoć pri radnoj terapiji
- pomoć rodiljama
- organizacija dolaska certificiranoga terapijskog psa
- pomoć pri fizioterapiji
- pomoć pri djelatnosti socijalnog rada
- pomoć pri radu psihologa
- pomoć u igraonicama
- savjetovanje/informiranje za skrb o bolesniku nakon izlaska iz bolnice
- povezivanje s udrugama i institucijama koje mogu dati pomoći i podršku nakon izlaska iz bolnice
- pomoć i podrška u žalovanju.

Primjer 1.**Mogućnosti za volontiranje u St. Jude Children's Research Hospital****St. Jude Children's Research Hospital****CHILD LIFE VOLUNTEER OPPORTUNITIES¹⁶**

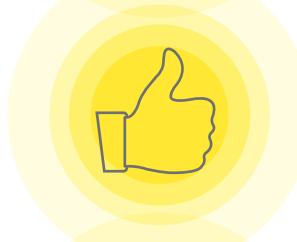
Volonteri pomažu u rekreativnim grupnim i individualnim aktivnostima s djecom, uključujući i održavanje igračaka za upotrebu.

**DOGGY DAZE VOLUNTEER OPPORTUNITIES¹⁷**

Volonteri pomažu u smanjenju stresa pružajući odmor pacijentima između tretmana druženjem sa psom.

**FAMILY RESOURCE CENTER VOLUNTEER OPPORTUNITIES¹⁸**

Volonteri pomažu pacijentima i obiteljima u pristupu informacijama vezanima uz bolest djeteta (knjige, internet, videomaterijale i dr.).

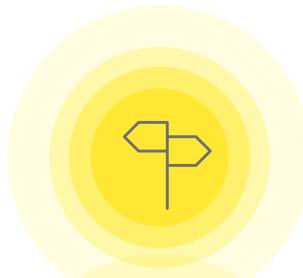
**HELPING HANDS VOLUNTEER OPPORTUNITIES¹⁹**

Volonteri, boraveći uz dijete, omogućavaju roditelju kratak predah.

**ICU/INPATIENT GREETER²⁰**

Volonteri toplo i ljubazno dočekuju svakog posjetitelja bolnice pomažući pri otvaranju vrata, odgovaranju na opće telefonske upite, kontroli infekcija, preuzimanju pošiljaka i drugo.

Primjer 2.
Mogućnosti za volontiranje u Bradford Teaching Hospitals (BTHFT)²¹



Bradford Teaching Hospitals raspolaže s više od 500 volontera aktivnih u trima bolnicama i u različitim ulogama.



NUTRITIONAL SUPPORT ASSISTANTS AND PATIENT SUPPORT ROLES
Volonteri pomažu pacijentima koji trebaju pomoći oko konzumacije hrane i pića (prave društvo tijekom obroka; pomažu oko pripreme stola za hranjenje, pranja ruku, serviranju toplog i hladnog pića, prate pacijenta u druge odjele i prave im društvo do povratka na svoj odjel).



HOSPITAL RADIO VOLUNTEERS
Volonteri pripremaju i vode emisije na bolničkom radiju i posjećuju pacijente kako bi prikupili glazbene želje.



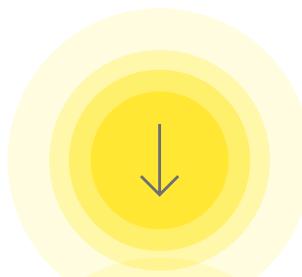
ACTIVITY VOLUNTEERS - ELDERLY CARE
Volonteri provode vrijeme sa starijim osobama kroz raznorazne aktivnosti koje uključuju i društvene igre, čitanje, pisanje pisama itd.



PLAY ASSISTANTS
Volonteri igrom zabavljaju djecu koja čekaju određeni medicinski postupak ili koja borave u bolnici.

Primjer 3.
Mogućnosti za
volontiranje u St.
Joseph Health
System²²

St. Joseph Health System



FALL PREVENTION ‘SAFETY MONITORS’

Volonteri su uključeni u prevenciju pada pacijenata tijekom liječenja.



ENVIRONMENTAL PATIENT ROUNDING

Volonteri prikupljaju informacije od pacijenata u svrhu detektiranja mogućih unapređenja kako bi se pružila najbolja skrb.



CARING CANINES VISITATION PROGRAM

Posebno educirani psi i njihovi vlasnici omogućuju pozitivan utjecaj na pacijentovo iskustvo i unapređenje moralne i emotivne dobrobiti psećim bezuvjetnim prihvaćanjem i ljubavi.



SPIRITUAL CARE

Volonteri pacijentima i njihovim obiteljima pružaju emotivnu i duhovnu podršku u nošenju sa stresom tijekom boravka u bolnici.



ICU/INPATIENT GREETER²⁰

Volonteri toplo i ljubazno dočekuju svakog posjetitelja bolnice pomažući pri otvaranju vrata, odgovaranju na opće telefonske upite, kontroli infekcija, preuzimanju pošiljaka i drugo.

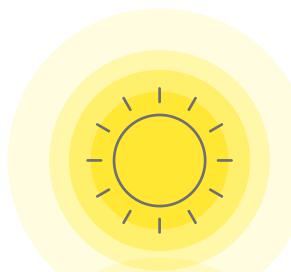
Glavna namjena publikacije jest da potakne zdravstvene ustanove da same organiziraju volonterski program. Trenutačno su primjeri aktualnih volonterskih programa koje su pokrenule zdravstvene ustanove minimalni. Mogu se promatrati

primjeri uključivanja volontera povezivanjem s organizacijama iz okoline pri pružanju potpore korisnicima (Primjer 4). Neki od primjera možemo promatrati kao poticaj za izgradnju promjena u sustavu zdravstva (Prikaz slučaja 1).

Terapijski pas
Dira nakon igre s
djecom

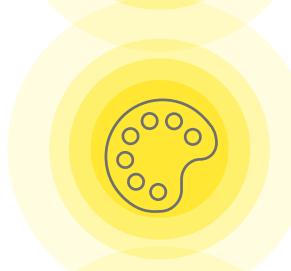


Primjer 4.



LJEČILIŠTE VELI LOŠINJ²³

Uz uključivanje u uređenje okoliša, volonteri su aktivni kao animatori u slobodno vrijeme djece i umirovljenika te u obavljanju administrativnih poslova.



PSIHIJATRIJSKA BOLNICA RAB²⁴

Volonteri su uključeni u uređenje i održavanje vrta i okoliša, uređenje interijera bolnice te u kreativne radionice (glazbene, likovne, glumačke, strani jezik itd.).

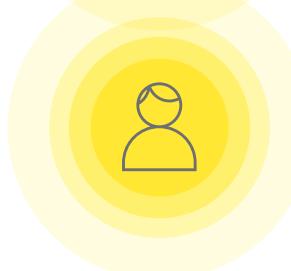


KLINIKA ZA DJEČJE BOLESTI ZAGREB U SURADNJI S KRIJESNICOM – udrugom za pomoći djeci i obiteljima suočenim s malignim bolestima²⁵
Volonteri Krijesnice, među kojima su bili i mlađi liječeni od maligne bolesti u djetinjstvu, sa zaposlenicima bolnica preselili su materijale s onkološkoga pedijatrijskog odjela Klinike za dječje bolesti Zagreb na novi odjel pri Klinici za tumore Zagreb (pakiranje, prijenos, prijevoz i slaganje materijala).



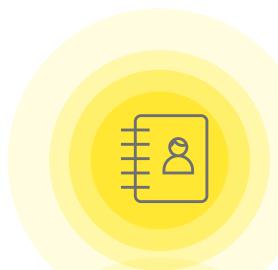
BOLNICA BEZBOLNICA (Hrvatski Crveni križ)²⁶

Selektirani, educirani i sustavno praćeni volonteri, u suradnji sa zaposlenicima Crvenoga križa i osobljem bolnica, provode glazbene, likovne, dramske i druge radionice u prostoru bolnice s djecom koja se nalaze na bolničkom liječenju.



BOLNICA ZA MEDVJEDIĆE (Gradsko društvo Crvenoga križa Rijeka u suradnji s udrugom studenata Medicinskog fakulteta EMSA)²⁷

U želji smanjivanja dječjeg straha od odlaska liječniku te približavanja bolnica i bolničkog okruženja najmlađima, djeci je dodijeljena uloga roditelja, djetetov medvjedić ili druga igračka njegovo je bolesno dijete, a studentu medicine povjerena je uloga liječnika. Iako projekt ne uključuje zdravstvenu ustanovu, već se provodi u vrtićima, izdvaja se kao aktivnost čija bi provedba bila moguća i unutar zdravstvene ustanove, osobito s obzirom na cilj: široj populaciji stvoriti pozitivne stavove prema ostvarenju osnovnih prava na zdravlje i prema korištenju zdravstvene zaštite.



PRIPOVJEDAČ/ICA PRIČA ZA LAKU NOĆ U DJEČJOJ BOLNICI KANTRIDA (Udruga za promicanje dobrobiti djece „Portić“)^{28,29}

Volonteri odlaze u bolnicu pričati djeci priče. Prije uključivanja u provedbu prolaze edukaciju, a po uključivanju redovno sudjeluju na superviziji. U suradnji s udrugom Portić, udruga Smiješak za sve provodi projekt Teta pričalica u Dječjoj bolnici Srebrnjak u Zagrebu.



ZA OSMIJEH DJETETA U BOLNICI (DRUŠTVO NAŠA DJECA VINKOVCI U SURADNJI SA SAVEZOM DRUŠTAVA NAŠA DJECA HRVATSKE, HRVATSKIM DRUŠTVOM ZA PREVENTIVNU I SOCIJALNU PEDIJATRIJU I HRVATSKOM UDRUGOM MEDICINSKIH SESTAR - PEDIJATRISKA SEKCIJA)³⁰

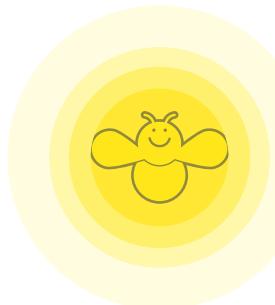
U cilju humanizacije bolničkog liječenja djece, volonteri Društva Naša djeca u svakodnevnom su posjetu djeci na dječjem odjelu organiziranjem zabavnih, kreativnih i edukativnih aktivnosti.



MOBILNI TIM VOLONTERA U PALIJATIVNOJ SKRBI (Franjevački svjetovni red)³¹

Mobilni tim volontera u palijativnoj skrbi pruža podršku teškim, neizlječivim i umirućim bolesnicima te njihovim obiteljima na području Grada Zagreba. Predstavljaju iznimian potencijal u zajednici za izgradnju međusektorske suradnje u području zdravstva.

Prikaz
slučaja 1.



PRIKAZ SURADNJE KRIJESNICA – MOBILNI TIM VOLONTERA U PALIJATIVNOJ SKRBI FRANJAVAČKOGLA SVJETOVNOM REDA – CENTAR ZA KOORDINACIJU PALIJATIVNE SKRBI GRADA ZAGREBA

Pružajući potporu obiteljima suočenim s malignom bolesti djece, Krijesnica se susrela s obitelji koju su činili majka i dvoje djece od čega jedno dijete suočeno s malignom bolesti. Progresijom bolesti porasla je potreba za uključivanjem različitih dionika u pružanju pomoći obitelji, s obzirom na specifičnu majčinu želju da dijete bude kod kuće.

Aktiviran je Mobilni tim volontera u palijativnoj skrbi Franjevačkoga svjetovnog reda i Centar za koordinaciju palijativne skrbi Grada Zagreba te održan sastanak s predstavnicima bolnice odnosno sa zdravstvenim radnicima koji su vodili liječenje djeteta. Svaki je dionik bio nezamjenjiv u svojoj potpori (Slika 11).

Krijesnica je, uz pružanje redovitih pogodnosti, organizirala volontere koji su provodili vrijeme sa zdravim djetetom u obitelji u aktivnostima koje su uključile pružanje utjehe, psiho-emocionalnu potporu, pomoć u učenju, aktivnosti slobodnog vremena i drugo. Prema potrebi pomagali su oko prikupljanja/dostave različite dokumentacije, obavljali kupnju, pospremali prostor stana, posređovali u komunikaciji između različitih dionika (obitelji i škole, liječnika obiteljske medicine, socijalnog radnika, fizioterapeuta, patronažne sestre) te prevozili majku i bolesnu djevojčicu na određene destinacije.

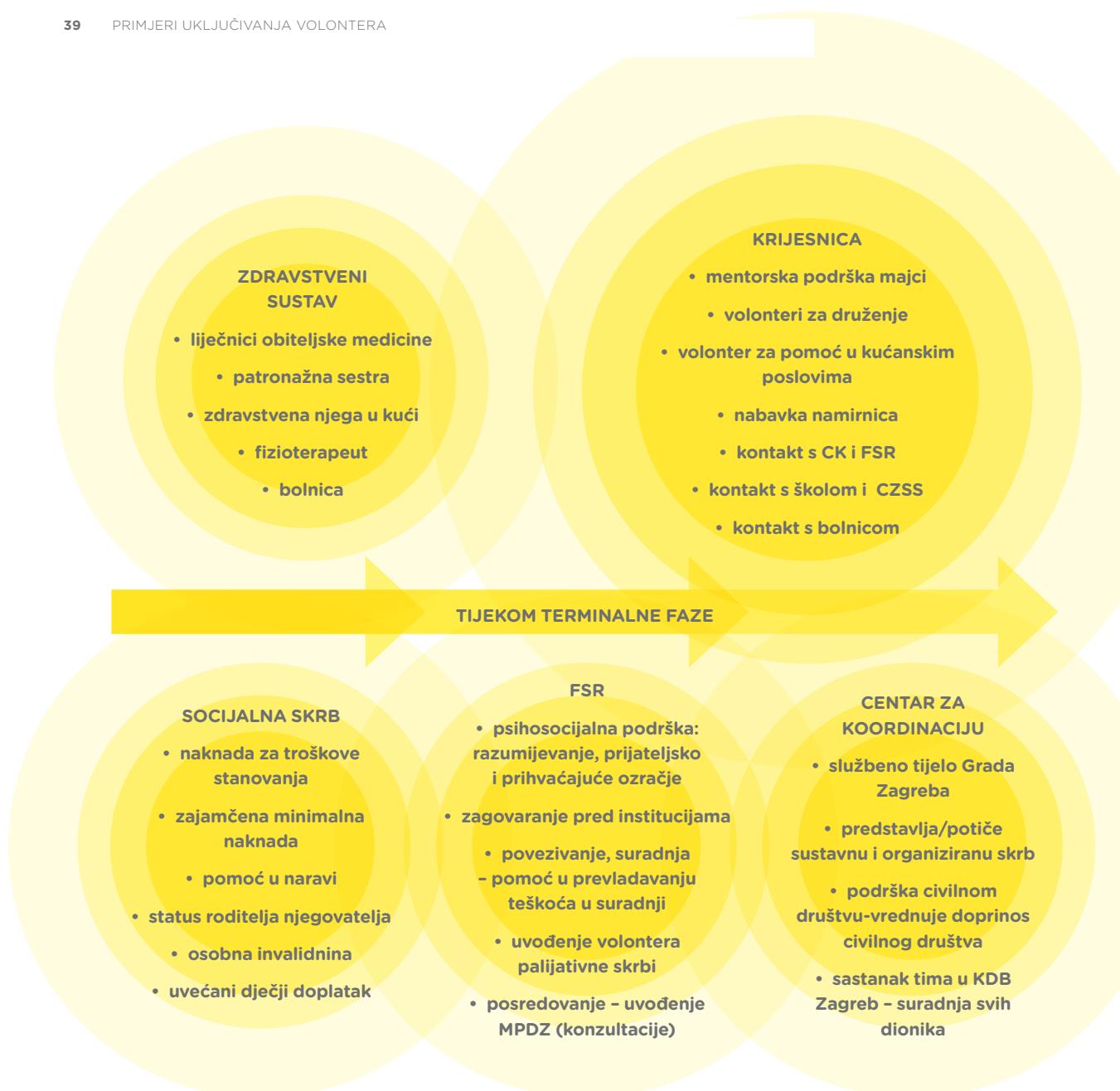
Mobilni tim volontera u palijativnoj skrbi Franjevačkoga svjetovnog reda, osim uloge zagovaranja pred institucijama, posredovanja i konzultacije, od strane socijalne radnice, omogućio je i uključivanje volontera palijativne skrbi u obitelj.

Centar za koordinaciju palijativne skrbi organizirao je sastanak tima u bolnici u kojoj se liječilo dijete.

Izgradnja i povezivanje resursa u pružanju skrbi, osobito u pedijatrijskoj palijativnoj skrbi, područje je u izgradnji. U takvoj situaciji, u prikazanom slučaju, organizacije civilnog društva pokazale su što sve organizirana međusektorska podrška, uključujući i volontere, može pružiti. Organizacije civilnog društva djelovale su i u području za koje se priželjkuje da bude što prije organizirano unutar sustava kako bi se osigurala nacionalna pokrivenost. Inicijativa za umrežavanje resursa potekla je od organizacije civilnog društva. Smatra se da takva inicijativa može i treba doći od službi u zdravstvenom sustavu.

Slika 11.
Prikaz suradnje







Mladi volonteri s iskustvom liječenja maligne bolesti u djetinjstvu i mali onkološki pacijenti razmjenjuju svoje doživljaje iz bolnice.



Volonteri za obitelji Krijesnice

Koristeći se resursima volonterskog rada, Krijesnica kontinuirano omogućava unapređenje u pružanju psihosocijalne potpore obiteljima suočenima s malignom bolesti djeteta.

U 2014. godini ukupno je 54 volontera uložilo 2901 sat u aktivnostima koje su uključile poslove od administrativnih aktivnosti do izravnoga kontakta s korisnicima. Izdvajaju se volonterske pozicije:

Promotor aktivnosti Krijesnice (volunter aktivan u informiranju javnosti o uslugama Krijesnice sudjelovanjem na javnim događanjima)

Pratitelj na putovanju (volunter u pratnji djeci koja sudjeluju u inozemnim rehabilitacijskim kampovima)

Kreator newslettera (volunter koji sabire informacije o tematiki malignih bolesti djece, obrađuje ih i ugrađuje u elektronski oblik)

Edukator u matičnoj sredini oboljelog djeteta na projektu *Malo svjetlo nade* (volunter priprema obrazovnu ustanovu na povratak djeteta nakon liječenja)

Koordinator razvoja projekata s mlađima (volunter zajedno s mlađima liječenima od maligne bolesti razvija pojedinu projektnu ideju)

Suradnik za druženje s djetetom (volunter za druženje s bratom/sestrom oboljelog djeteta)

Domar na održavanju stanova za smještaj obitelji koje dolaze u Zagreb na liječenje zbog maligne bolesti djeteta (volunter kućni majstor za sitne popravke te za planiranje većih zahvata u prostoru u kojem borave roditelji)

Domačin Mlađih Krijesnice (volunter na pripremi prostora i zdravih zaloga tijekom okupljanja mlađih liječenih od maligne bolesti u djetinjstvu)

Asistent u vođenju baze podataka donatora i korisnika (volunter za unos i ispravak podataka u bazi)

Asistent voditelju ureda (volunter aktivan u pomoći pri urudžbiranju dokumenata, pripremi za slanje pošiljaka, odlazak na poštu i dr.)

Voditelj aktivnosti na rehabilitacijskom kampu (volunter u provedbi dramskih, likovnih, glazbenih i psiholoških radionica, provedbi zabavnih edukativnih aktivnosti u sklopu večernjeg programa te volunter aktivan u pomoći mlađoj djeci u obavljanju svakodnevnih aktivnosti brije za sebe)

Suradnik na kontaktima s donatorima (volunter aktivan na pripremi i slanju zahvalnica donatorima)

Suradnik u održavanju prostorija za rad (volunter u aktivnostima održavanja čistoće prostora)

Suradnik u pripremi i organizaciji izleta (volunter u osmišljavanju i pripremi aktivnosti za izlete)

Suradnik u pripremi čamaca i druge opreme za veslanje odnosno projekt *Rehabilitacija sportom*

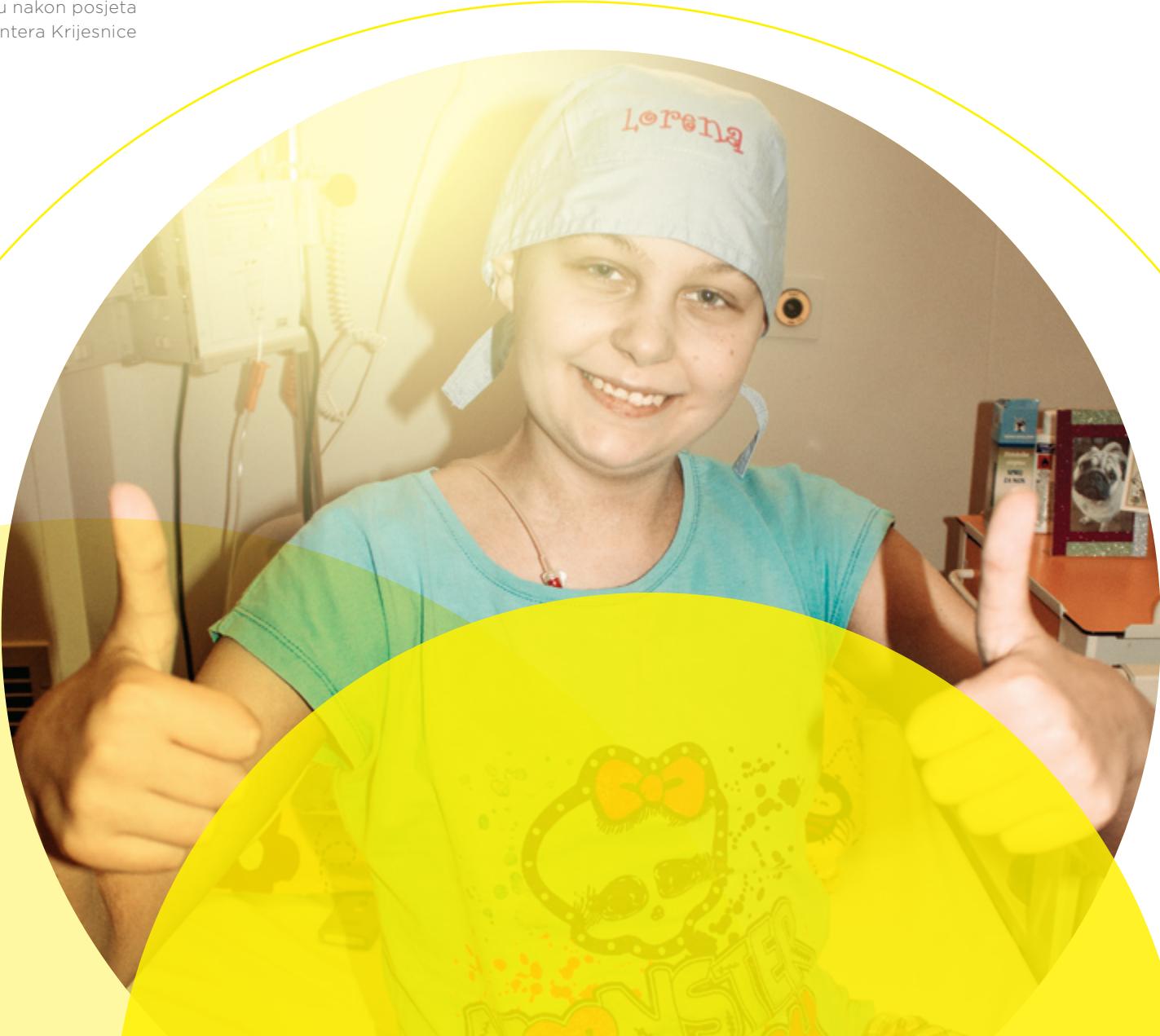
U volonterske aktivnosti Krijesnica u velikom broju uključuje i mlade ljećene od maligne bolesti u djetinjstvu koji su postali važni nositelji volonterskih aktivnosti i dodatne kvalitete u pružanju usluga korisnicima. Izdvaja se njihov volonterski angažman u pružanju podrške djeci u liječenju i njihovim

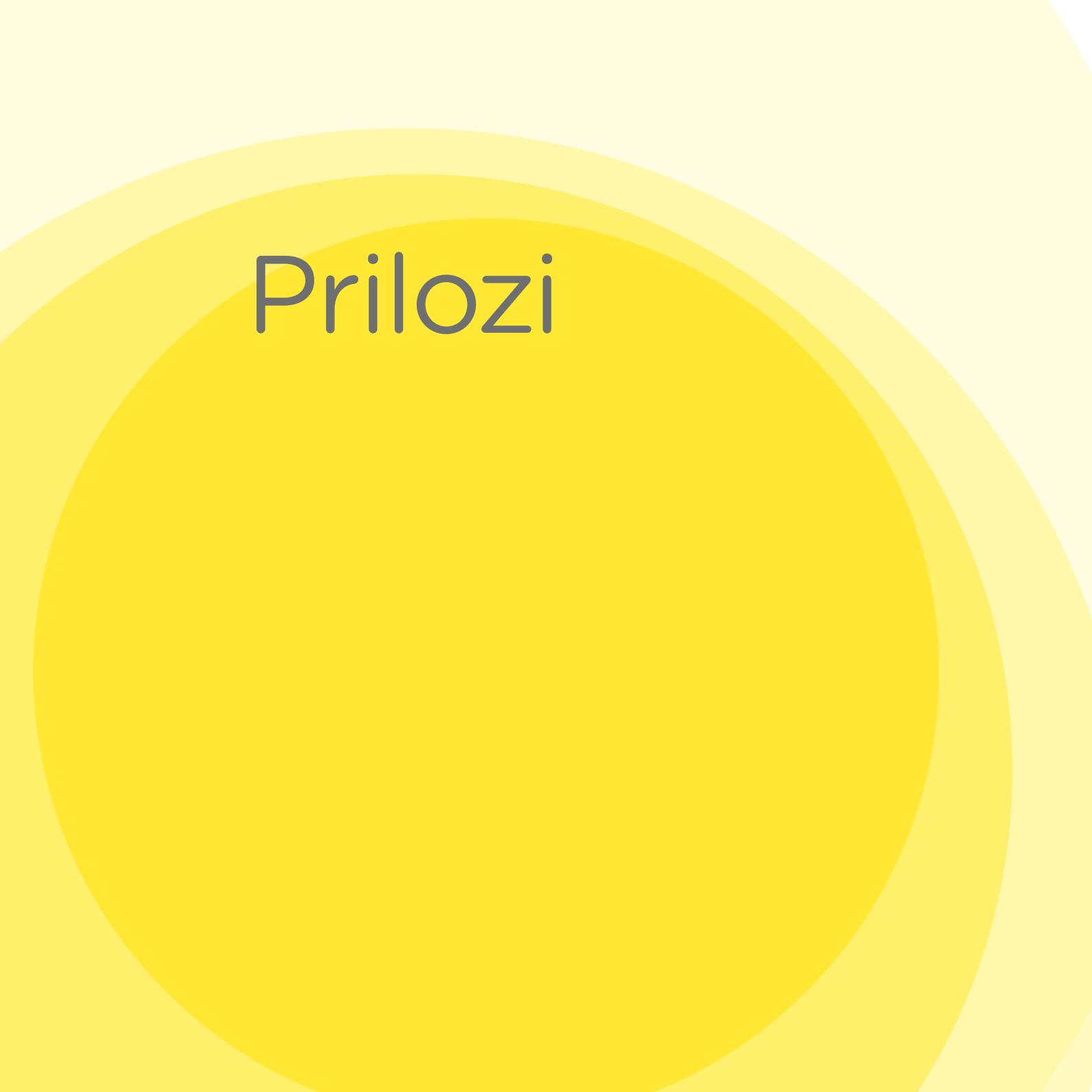
roditeljima posjetima pedijatrijskim onkološkim odjelima te sudjelovanjem na grupama podrške za roditelje čije je dijete u liječenju. Djeci i roditeljima čvrst su dokaz da se unatoč teškim trenutcima može izići hrabro i uzdignute glave. Pronositelji su veselja, snage i nade u izlječenje.

Mladi ljećeni od maligne bolesti u djetinjstvu, kao volonteri pri posjetu odjelima onkologije u Klinici za dječje bolesti Zagreb i Kliničkome bolničkom centru Zagreb na kojem su i sami boravili, družili su se s djecom i mladima u liječenju. Razmijenili su s djecom iskustva vezana uz boravak u bolnici, teške, ali i hrabre trenutke, planove i ciljeve za budućnost.

Grupe podrške za roditelje čije je dijete u liječenju redovna je mjeseca aktivnost Krijesnice. Mladi ljećeni od maligne bolesti, uključenošću u rad grupe, daju roditeljima svoju percepciju tijeka liječenja omogućujući time veće razumijevanje stanja djeteta tijekom liječenja.

Optimizam djevojčice
na onkološkom
odjelu nakon posjeta
volontera Krijesnice





Prilozi

Prilog 1.
**Ugovor o
 volontiranju**

NAZIV ORGANIZACIJE, sa sjedištem u (grad), (adresa sjedišta) (u dalnjem tekstu: organizator volontiranja), MB: (matični broj), OIB: (osobni identifikacijski broj), što ga zastupa (ime, prezime i funkcija osobe ovlaštene za zastupanje),
 i

Volонтер/ка (ime i prezime volontera/ke), s prebivalištem u (grad), (adresa prebivališta), rođen(a) (dan, mjesec i godina rođenja), OIB: (osobni identifikacijski broj) (u dalnjem tekstu: volonter/ka), u svrhu reguliranja statusa volontera/ke te međusobnih prava i obveza volontera/ke i organizatora volontiranja zaključuju

UGOVOR O VOLONTIRANJU

Članak 1.

Volonter/ka se ovim ugovorom obvezuje dobrovoljno ulagati osobno vrijeme, trud, znanje i vještine kako bi organizatoru volontiranja pružio/la volonterske usluge u razdoblju od (datum) do (datum), bez postojanja uvjeta isplate novčane nagrade ili potraživanja druge imovinske koristi za obavljenou volontiranje.

Članak 2.

Organizator volontiranja prihvata volonterske usluge volonter/ke u navedenom razdoblju na volonterskom mjestu pod nazivom (*upisati naziv volonterskog mesta*) namijenjenom (*kratki opis svrhe volonterskog mesta*).

Organizator volontiranja potvrđuje da poslovi koje će volonter/ka obavljati nemaju obilježja poslova za koje se osniva radni odnos sukladno Zakonu o radu, niti stručno sposobljavanje za rad u smislu članka 41. Zakona o radu.

Članak 3.

U pružanju volonterskih usluga iz članka 1. ovog ugovora volonter/ka se obvezuje i ovlašćuje obavljati sljedeće poslove:

- (nabrojati poslove koje će volonter/ka obavljati)
-
-

Detaljan opis poslova, radnog vremena, ciljeva volonterske pozicije te ostali podaci vezani uz volontersku poziciju nalaze se u Aneksu 1. koji je sastavni dio ovog ugovora.

Članak 4.

Volonter/ka se obvezuje prisustvovati edukaciji vezanoj uz obavljanje preuzetih obveza koju će osigurati organizator volontiranja. Volonter/ka se obvezuje pružati volonterske usluge odgovorno i ozbiljno te sukladno opisu posla i u skladu s uputama koje primi od organizatora volontiranja. Pri pružanju volonterskih usluga volonter/ka se obvezuje pridržavati dobivenih uputa i od njih ne odstupati. Ukoliko volonter/ka odstupi od dobivenih uputa, odgovara za svaku štetu koja bi iz njegovih/njezinih postupaka proizašla.

Volonter/ka je upoznat(a) i suglasan/na da sve povjerljive informacije koje se tiču organizatora volontiranja i volonterskog mesta na kojem radi mora čuvati i ne smije dijeliti s trećim osobama.

Volonter/ka se obvezuje svoje odgovornosti i dužnosti poštivati te se prema ugovorenim poslovima odnositi na odgovoran i ozbiljan način, u skladu sa Zakonom o volonterstvu, Etičkom kodeksu volontera te ostalim propisima koji uređuju područje volontiranja.

Članak 5.

Volonterske usluge iz članka 3. ovog ugovora volonter/ka pruža na vlastitu odgovornost.

Članak 6.

Organizator volontiranja obvezuje se prije početka pružanja volonterskih usluga osigurati volonteru/ki upute za rad i edukaciju adekvatnu zahtjevima poslova na kojima će volontirati. Organizator volontiranja se obvezuje volontera/ku upoznati s njegovim/njezinim pravima i obvezama, kao i pravima i obvezama organizatora volontiranja, koji proizlaze iz Zakona o volonterstvu (Narodne novine 58/07, 22/13). Organizator volontiranja obvezuje se tijekom ugovorenog trajanja volontiranja osigurati volonteru/ki primjerenu stručnu pomoć i nadzor.

Organizator volontiranja upoznat je s obvezom izdavanja potvrde o volontiranju po završetku njegova/njezina volonterskog angažmana u kojoj trebaju biti navedeni svi bitni podaci predviđeni člankom 34. Zakona o volonterstvu.

Organizator volontiranja upoznat je s obvezom redovne evidencije volonterskih sati koje prikupi volonter/ka te obvezom podnošenja godišnjeg izvještaja o istima Ministarstvu socijalne politike i mladih, sukladno članku 33. Zakona o volonterstvu.

Organizator volontiranja potvrđuje da je upoznat sa svim ostalim obvezama koje za njega kao organizatora volontiranja proizlaze iz Zakona o volonterstvu, Etičkog kodeksa volontera te ostalim propisima koji uređuju područje volontiranja te da će se pridržavati njima propisanih standarda prilikom rada s volonterom/kom.

Članak 7.

Ukoliko volonteru/ki pružanjem volonterskih usluga nastane kakav trošak, organizator volontiranja se obvezuje taj trošak volonteru/ki nadoknaditi.

Volonter/ka se obvezuje organizatoru volontiranja ispostaviti račun za troškove nastale volontiranjem.

Članak 8.

Volonter/ka izjavljuje i svojim potpisom potvrđuje da ne postoje okolnosti koje mu/joj onemogućuju ili ga/ju bitno ometaju u obavljanju aktivnosti iz ugovora o volontiranju ili koje ugrožavaju život i zdravlje osoba s kojima će tijekom volontiranja dolaziti u kontakt.

Članak 9.

Ugovorne strane zadržavaju pravo na sporazumno raskid ugovora koji treba biti najavljen najmanje četrnaest (14) dana prije raskida ugovora i pri kojem će se dati jasna objašnjenja i razlozi za raskid ugovora. U slučaju da jedna od ugovornih strana ne ispunjava obveze preuzete ovim ugovorom, isti će također biti raskinut, a svi eventualni sporovi koji se pojave između ugovornih strana u okviru ovog ugovora bit će rješeni mirnim putem.

Ukoliko ne dođe do dogovora spor će se riješiti primjenom relevantnih propisa. Sud u (mjesno nadležan sud oko kojeg su se sporazumjeli volonter/ka i organizator volontiranja) bit će nadležan za rješavanje svih pravnih sporova proizašlih iz ovog ugovora.

Članak 10.

Ovaj ugovor stupa na snagu s danom potpisivanja. Ugovor je napravljen u dva (2) istovjetna primjerka od kojih po jedan primjerak zadržava svaka ugovorna strana.

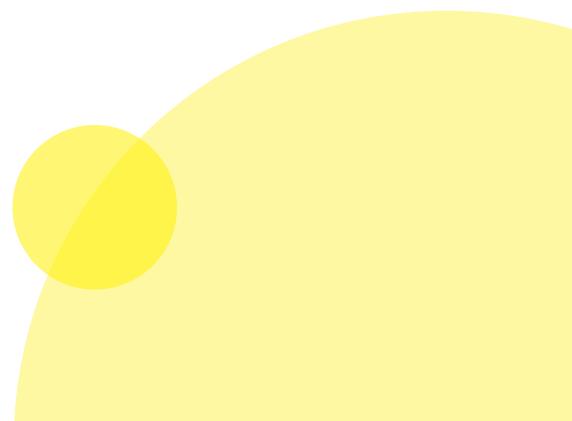
(mjesto), (datum sklapanja ugovora)

VOLONTER/KA

(Ime i prezime)

ORGANIZATOR VOLONTIRANJA

(Ime, prezime i funkcija osobe ovlaštene za zastupanje)



Aneks 1**1. Naslov volonterskog mjesa**

(Treba biti precizan, osoblju u organizaciji pomaže razumijeti ulogu namijenjenu volonterima/kama. Naslov pozicije razvija osjećaj identiteta.)

2. Mjesto rada

(Objašnjava gdje će volonter/ka raditi (kod kuće, u uredu, na „terenu“ itd.) Napisati točnu adresu.)

3. Učinak volontera/ke

(Objašnjava opće ciljeve i svrhu volonterske pozicije s obzirom na rezultate cijelokupnog volonterskog programa, organizacije, korisnika ili misiju organizacije. To je najvažniji dio opisa radnog mjesa volontera.)

4. Odgovornosti i dužnosti volontera/ke

(Pojedinačno nabrojane i jasno definirane aktivnosti koje treba obaviti kako bi se postigli prethodno definirani svrha i ciljevi. Treba imati na umu da volonter posjeduje određeni autoritet u predlaganju drugih mogućih aktivnosti kroz koje se mogu postići dogovoreni rezultata, s tim da ih prethodno treba odobriti supervizor).

5. Potrebne kvalifikacije volontera/ke

(Jasan i sažet profil poželnog volontera/ke koji uključuje tražene vještine, stavove, iskustva, znanja i osobne karakteristike.)

6. Potrebna predanost (po tjednu)

(Procijenjeni broj sati i fleksibilnost u vremenskom planiranju koji se traže od volontera/ke.)

7. Opis edukacije koju će dobiti volonter/ka

(Vrste općih i specifičnih obuka koje nudi organizator volontiranja te su potrebne za obavljanje zadatka.)

8. Korist koju će volonter/ka dobiva od volontiranja

(Dobrobit koju bi volonter/ka uživao/la ili ostvario/la tijekom rada na volonterskom mjestu.)

9. Evaluacija

(Definira kako će se ostvareni rezultati mjeriti i ocijeniti.)

10. Koordinator / Pratitelj volontera/ki

(Ime i prezime, pozicija, kontakt. Pomoći će volonteru/ki razumjeti s kim bi u organizaciji suradivali te kome i kako izvještavali.)

11. Datum izrade ili ažuriranja opisa radnog mjesa.

Preuzeto sa: <http://www.volontiram.info>

Prilog 2.
Posebno uvjerenje o podacima iz kaznene evidencije

U slučaju **dugotrajnog** volontiranja (ono koje volonter obavlja redovito i kontinuirano, na tjednoj osnovi u razdoblju od najmanje tri mjeseca bez prekida) kojim se ugovara pružanje usluga djeci, osobama s

invaliditetom, starijim i nemoćnim osobama, bolesnim osobama ili osobama koje su potpuno ili djelomice lišene poslovne sposobnosti, obvezni sastavni dio ugovora o volontiranju je **pisana izjava volontera** da

Obrazac III a

(naziv podnositelja zahtjeva)

Broj predmeta:

U _____ dana _____

MINISTARSTVO PRAVOSUĐA

UPRAVA ZA KAZNENO PRAVO I PROBACIJU
ODJEL ZA KAZNENE EVIDENCIJE

Na temelju čl. 13. Zakona o pravnim posljedicama osude, rehabilitaciji i kaznenoj evidenciji (»Narodne novine« br. 143/12) podnosimo:

ZAHTJEV ZA IZDAVANJE POSEBNOG UVJERENJA ZA FIZIČKU OSOBU

Podaci koje popunjava podnositelj zahtjeva:

OIB*			
Prezime*		Rođeno prezime*	
Ime*		Spol*	
Državljanstvo*			
Ime i prezime oca*			
Ime i prezime majke*			
Dan, mjesec i godina rođenja*			
Mjesto i država rođenja*			
Zanimanje i zvanje			
Adresa prebivališta*			
Adresa boravišta			
Svrha za koju se traže podaci*	Volontiranje		
Zakonsko ovlaštenje (citrirati članak i zakon)*	Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o volonterstvu (NN 22/2013) - čl. 9. i čl. 21.		

Potpis ovlaštene osobe:

*Podaci označeni zvjezdicom se obvezno moraju navesti.

ne postoje okolnosti iz članka 10. stavka 2. Zakona o volonterstvu. Organizator volontiranja dužan je, **uz pisano suglasnost volontera**, pribaviti **posebno**

uvjerenje o podacima iz kaznene evidencije sukladno posebnom propisu, te druge dokaze da ne postoje okolnosti iz članka 10. stavka 2. Zakona.

SUGLASNOST

kojom ja, _____

(ime i prezime, OIB, adresa)

izražavam svoju suglasnost da _____

_____ OIB _____

(naziv organizacije – organizatora volontiranja, OIB organizacije)

sa sjedištem u _____

(adresa organizacije – organizatora volontiranja)

sukladno članku 21. Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o volonterstvu (NN 22/13), pribavi posebno uvjerenje o podacima iz kaznene evidencije sukladno posebnom propisu, da ne postoje okolnosti:

- mjera obveznog psihijatrijskog liječenja, obveznog liječenja od ovisnosti, obveznog psihosocijalnog tretmana, zabrane obavljanja određene dužnosti ili djelatnosti koja je u vezi s djelatnosti voluntiranja, zabrane približavanja ili udaljenja iz zajedničkog kućanstva,
- sigurnosna mjera zabrane obavljanja zvanja, djelatnosti ili dužnosti koja je u vezi s djelatnosti voluntiranja,
- pravomočna presuda ili vođenje kaznenog postupka za neko od kaznenih djela protiv života i tijela, protiv osobne slobode, kaznenih djela protiv spolne slobode, kaznenih djela spolnog zlostavljanja i iskorištavanja djeteta, kaznenih djela protiv braka, obitelji i djece,

- pravomočna presuda ili vođenje kaznenog postupka za neko od kaznenih djela protiv spolne slobode i spolnog čudoređa,
- izrečena prekršajno-pravna sankcija propisana Zakonom o zaštiti od nasilja u obitelji.

Ovu suglasnost dajem sukladno članku 21. Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o volonterstvu (NN 22/13), a u svrhu volontiranja.

Mjesto i datum:

Ime i prezime volontera/ke:

Vlastoručni potpis Volontera/ke

Oblik Suglasnosti preuzet od Volonterskog centra Zagreb.

U slučaju **kratkotrajnog** volontiranja (ono koje volonter obavlja jednokratno ili povremeno u vremenski ograničenom trajanju) kojim se ugovara pružanje usluga djeci, osobama s invaliditetom, starijim i nemoćnim osobama, bolesnim osobama

ili osobama koje su potpuno ili djelomice lišene poslovne sposobnosti, obvezni sastavni dio ugovora o volontiranju je **pisana izjava volontera** da ne postoje okolnosti iz članka 10. stavka 2. Zakona o volonterstvu.

IZJAVA

kojom ja, _____

(ime i prezime, OIB, adresa)
pod kaznenom odgovornošću izjavljujem da protiv mene ne postoje okolnosti iz članka 9. Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o volonterstvu (NN 22/13) prema kojima mi ne bi bilo dopušteno volontiranje kojim se pružaju usluge djeci, osobama s invaliditetom, starijim i nemoćnim osobama, bolesnim osobama i osobama koje su potpuno ili djelomično lišene poslovne sposobnosti:

- mjera obveznog psihijatrijskog liječenja, obveznog liječenja od ovisnosti, obveznog psihosocijalnog tretmana, zabrane obavljanja određene dužnosti ili djelatnosti koja je u vezi s djelatnosti volontiranja, zabrane približavanja ili udaljenja iz zajedničkog kućanstva,
- sigurnosna mjera zabrane obavljanja zvanja, djelatnosti ili dužnosti koja je u vezi s djelatnosti volontiranja,
- pravomoćna presuda ili vođenje kaznenog postupka za neko od kaznenih djela protiv života i tijela, protiv osobne slobode, kaznenih djela protiv spolne slobode, kaznenih djela spolnog zlostavljanja i iskorištavanja djeteta, kaznenih djela protiv braka, obitelji i djece,
- pravomoćna presuda ili vođenje kaznenog postupka za neko od kaznenih djela protiv spolne slobode i spolnog čudoređa,

- izrečena prekršajno-pravna sankcija propisana Zakonom o zaštiti od nasilja u obitelji.

Ovu izjavu dajem sukladno članku 21. Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o volonterstvu (NN 22/13), a u svrhu volontiranja.

Svojim potpisom jamčim istinitost ove izjave.

Mjesto i datum:

Ime i prezime volontera/ke:

Vlastoručni potpis Volontera/ke

Oblik Izjave preuzet od Volonterskog centra Zagreb.

Volonteri u promociji
aktivnosti organizacije
tijekom sajma knjiga

KRIJESNICA

udruža za pomoć djeci i obiteljima
suočenim s malignim bolestima

Prilaz Gjure Deželića 3

TEL 01 3770 477

FAX 01 4655 343

EMAIL krijesnica@krijesnica.hr

www.krijesnica.hr

15g



Prilog 3.
Postupnik
pri uvođenju
volunteerskog
programa

NAPOMENA:
 Navedeni koraci
 otvoreni su za
 doradu s obzirom na
 specifičnost pojedine
 ustanove i nadležnosti
 u skladu sa statutom
 ustanove.

cilj	aktivnost	rezultat	tko
PRIPREMA			
Prepremiti zdravstvenu ustanovu za izradu volunteerskog programa	Prepoznavanje potrebe za uključivanje volontera u zdravstvenu ustanovu	Održan sastanak Stručnog vijeća zdravstvene ustanove. Definirani razlozi za uvođenje volonterskog programa. Kreiran prijedlog Stručnog vijeća zdravstvene ustanove Ravnatelju i Upravnom vijeću zdravstvene ustanove za pokretanje pripremnih aktivnosti za uvođenje volonterskog programa. Održan sastanak Upravnog vijeća zdravstvene ustanove. Odluka Upravnog vijeća zdravstvene ustanove za pokretanje pripremnih aktivnosti za uvođenje volonterskog programa. Imenovana odgovorna osoba za provedbu pripremnih aktivnosti.	Stručno vijeće Stručno vijeće Stručno vijeće Upravno vijeće Upravno vijeće Ravnatelj zdravstvene ustanove
Izrada plana provedbe pripremnih aktivnosti		Izrađen plan provedbe pripremnih aktivnosti za volonterski program. Plan provedbe pripremnih aktivnosti prihvatiло Upravno vijeće zdravstvene ustanove.	Imenovana osoba Upravno vijeće
Provredba pripremnih aktivnosti		Održani sastanci stručnoga kolegija. Određeni ciljevi provedbe volonterskog programa.	Stručni kolegij Stručni kolegij
Procjena dostupnih resursa u provedbi volonterskog programa	Ustanovljena područja za uključivanja volontera u zdravstvenu ustanovu. Izrađena lista aktivnosti koje bi mogli obavljati volonteri da se zadovolje prepoznate potrebe. Izrađena lista volonterskih pozicija na temelju ustanovljenih aktivnosti. Ustanovljena razina poznавања zakonskog uredenja volontiranja. Ustanovljena razina poznавања prava i obveza organizatora volontiranja. Ustanovljena razina poznавања prava i obveza volontera. Ustanovljena razina poznавања rada s volonterima. Ustanovljene osobe unutar zdravstvene ustanove zainteresirane za uvođenje volonterskog programa. Ustanovljeni stavovi djelatnika zdravstvene ustanove o volonterskom radu unutar ustanove. Ustanovljeni stavovi korisnika zdravstvene ustanove o volonterskom radu unutar ustanove. Ustanovljene organizacije iz zajednice koje mogu pomoći pri uvođenju volontera u zdravstvenu ustanovu. Ustanovljeni raspoloživi financijski resursi za provedbu volonterskog programa.	Stručni kolegij Stručni kolegij	
	Ustanovljena osoba unutar zdravstvene ustanove koja će preuzeti ulogu koordinatora volontera. Zabilježene jake i slabe strane za uvođenje volonterskog programa. Definiran prijedlog postupanja na temelju detektiranih jakih i slabih strana za uvođenje volonterskog programa.	Imenovana osoba Stručni kolegij	





		Prihvачen prijedlog postupanja.	Stručno vijeće, Upravno vijeće
		Donesena odluka o izradi volonterskog programa.	Upravno vijeće
		Donesena odluka o imenovanju koordinatora volontera.	Ravnatelj zdravstvene ustanove
		Priprema ustanove na temelju prihvaćenog prijedloga postupanja.	Koordinator volontera
Izraditi volunteerski program	Izrada opisa volunteerskih pozicija	Opisane konkretnе aktivnosti (odgovornosti i dužnosti) na kojima će biti aktivan volonter u sklopu pojedine volunteerske pozicije.	Koordinator volontera, Stručni kolegij
		Opisane vještine (kompetencije) potrebne u sklopu pojedine volunteerske pozicije.	Koordinator volontera, Stručni kolegij
		Definiran učinak (ciljevi, svrha i rezultat volunteerske pozicije s obzirom na cijelokupan volunteerski program: ustanovu, korisnike, zdravstvene radnike).	Koordinator volontera, Stručni kolegij
		Određen broj potrebnih volontera za pojedinu volunteersku poziciju.	Koordinator volontera, Stručni kolegij
		Definiran potreban vremenski angažman (koliko sati, koje vremensko razdoblje) volontera po pojedinoj volunteerskoj poziciji.	Koordinator volontera, Stručni kolegij
		Definiran potreban materijal za rad volontera po pojedinoj volunteerskoj poziciji.	Koordinator volontera, Stručni kolegij
		Određeno mjesto obavljanja volunteerske aktivnosti za svaku volunteersku poziciju.	Koordinator volontera, Stručni kolegij
		Određena opća i specifična znanja potrebna unutar pojedine volunteerske pozicije koja će volonter dobiti kroz edukaciju od strane zdravstvene ustanove.	Koordinator volontera, Stručni kolegij
		Određen način praćenja rada volontera za svaku volunteersku poziciju.	Koordinator volontera, Stručni kolegij
		Određen način pružanja podrške volonteru tijekom volontiranja za svaku volunteersku poziciju.	Koordinator volontera, Stručni kolegij
		Određen način mjerenja postignutog volunteerskim radom za svaku volunteersku poziciju.	Koordinator volontera, Stručni kolegij
		Definirana osoba za kontakt za svaku pojedinu volunteersku poziciju.	Koordinator volontera, Stručni kolegij







Definiranje procesa pronalaska volontera	Određena skupina ljudi do koje se želi doprijeti u pronalasku volontera za svaku volontersku poziciju.	Koordinator volontera, Stručni kolegij
	Oblikovana poruka koja se želi poslati javnosti (što se traži/nudi).	Koordinator volontera, Stručni kolegij
	Odabran oblik komunikacije za slanje poziva za volontiranje (www, facebook, radio, TV, drugo).	Koordinator volontera, Stručni kolegij
	Odabrana osoba koja će poslati/objaviti poziv.	Koordinator volontera, Stručni kolegij
	Definiran način evidencije rezultata pronalaska u dokumentaciju volonterskog programa.	Koordinator volontera, Stručni kolegij
Definiranje selekcijskog procesa volontera	Određene osobe koje će biti uključene u provedbu selekcijskog procesa.	Koordinator volontera, Stručni kolegij
	Određeni podatci koje je potrebno prikupiti od osoba zainteresiranih za volontiranje.	Koordinator volontera, Stručni kolegij
	Izrađen prijavni list za potencijalne volontere.	Koordinator volontera, Stručni kolegij
	Izrađena lista pitanja za selekcijski intervju s osobama zainteresiranim za volontiranje koje su odabrane na temelju prijavnih listova.	Koordinator volontera, Stručni kolegij
	Definiran način informiranja osoba o rezultatima selekcije i dalnjim koracima koje mogu očekivati.	Koordinator volontera, Stručni kolegij
	Definiran način evidencije rezultata selekcijskog procesa u dokumentaciji volonterskog programa.	Koordinator volontera, Stručni kolegij
Definiranje procesa orientacije/edukacije volontera	Odabran način pozivanja osoba na edukaciju.	Koordinator volontera, Stručni kolegij
	Određena opća i specifična znanja potrebna unutar pojedine volonterske pozicije.	Koordinator volontera, Stručni kolegij
	Odabранe osobe provoditelji orientacije/edukacije.	Koordinator volontera, Stručni kolegij
	Definiran način prikupljanja povratnih informacija o provedenoj edukaciji od strane uključenih volontera.	Koordinator volontera, Stručni kolegij



		Definiran način evidencije sudjelovanja osoba na edukaciji u dokumentaciji volonterskog programa.	Koordinator volontera, Stručni kolegij
Definiranje procesa uključivanja volontera	Izrađen prijedlog Ugovora o volontiranju.	Imenovana osoba	
	Odobren prijedlog Ugovora o volontiranju.	Pravna služba	
	Definirana potreba pribavljanja i drugih dokaza bitnih za pojedini specifični oblik volontiranja.	Koordinator volontera, Stručni kolegij	
	Odabran način i oblik potvrde o statusu volontera u zdravstvenoj ustanovi.	Koordinator volontera, Stručni kolegij	
Definiranje procesa praćenja rada volontera	Odabran način praćenja rada volontera (sastanci s koordinatorom, supervizija, evidencije, izvještaji).	Koordinator volontera, Stručni kolegij	
	Odabran način informiranja volontera o aktualnostima vezanima uz volonterski program (usmeno, pisano, telefon, mail, društvene mreže).	Koordinator volontera, Stručni kolegij	
	Odabran način provedbe sastanka s koordinatorom volontera (individualno/grupno, vrijeme, učestalost, mjesto).	Koordinator volontera, Stručni kolegij	
	Odabran način provedbe supervizije volontera (individualno/grupno, provoditelj, vrijeme, učestalost, mjesto).	Koordinator volontera, Stručni kolegij	
	Definiran način izvještavanja volontera o obavljenim volonterskim aktivnostima (usmeno/pisano, učestalost, osoba kojoj se izvještava).	Koordinator volontera, Stručni kolegij	
	Izrađena evidencija volonterskih aktivnosti za volontera.	Koordinator volontera, Stručni kolegij	
	Određen način odavanja priznanja i nagrade volonterima.	Koordinator volontera, Stručni kolegij	
	Definiran način evidencije sudjelovanja osoba na sastanku s koordinatorom volontera u dokumentaciju volonterskog programa.	Koordinator volontera, Stručni kolegij	
	Definiran način evidencije sudjelovanja osoba na superviziji u dokumentaciji volonterskog programa.	Koordinator volontera, Stručni kolegij	
	Definiran način evidencije izvještaja o obavljenim volonterskim aktivnostima u dokumentaciji volonterskog programa.	Koordinator volontera, Stručni kolegij	



Definiranje postupanja po završetku volontiranja	Definiran proces postupanja po završetku uključenosti volontera u volonterske aktivnosti pri zdravstvenoj ustanovi.	Koordinator volontera, Stručni kolegij
	Odabran način prikupljanja informacija o razlozima prestanka volontiranja.	Koordinator volontera, Stručni kolegij
	Odabran način prikupljanja povratnih informacija o tijeku volontiranja.	Koordinator volontera, Stručni kolegij
Definiranje načina praćenja provedbe volonterskog programa i njegova vrednovanja	Određen način prikupljanja informacija o volonterskom programu tijekom njegove provedbe.	Koordinator volontera, Stručni kolegij
	Određen način prikupljanja informacija o volonterskom programu od strane dјelatnika zdravstvene ustanove.	Koordinator volontera, Stručni kolegij
	Određen način prikupljanja informacija o volonterskom programu od strane korisnika zdravstvene ustanove.	Koordinator volontera, Stručni kolegij
	Određen način prikupljanja informacija o volonterskom programu od strane uključenih volontera.	Koordinator volontera, Stručni kolegij
Definiranje načina promocije volonterskog programa	Određen način informiranja dјelatnika zdravstvene ustanove o provedbi volonterskog programa.	Koordinator volontera, Stručni kolegij
	Određen način informiranja javnosti o provedbi volonterskog programa.	Koordinator volontera, Stručni kolegij
	Određen način informiranja korisnika o provedbi volonterskog programa.	Koordinator volontera, Stručni kolegij
Izrada troškovnika provedbe volonterskog programa	Izrađen troškovnik provedbe volonterskog programa.	Koordinator volontera, Stručni kolegij
	Ustanovljena finansijska sredstva na raspolaganju za provedbu volonterskog programa.	Koordinator volontera, Stručni kolegij
	Ustanovljeni izvori finansijskih sredstava za provedbu volonterskog programa.	Koordinator volontera, Stručni kolegij
	Definirani troškovi koji će se refundirati volonterima.	Koordinator volontera, Stručni kolegij



	Kreiranje pravilnika o radu s volonterima	Kreiran pravilnik o radu s volonterima.	Pravna služba
	Odobravanje ključnih dokumenata	Donesena odluka o prihvaćanju volonterskog programa.	Stručno vijeće, Upravno vijeće
		Donesena odluka o prihvaćanju pravilnika o radu s volonterima.	Stručno vijeće, Upravno vijeće
		Donesena odluka o prihvaćanju etičkog kodeksa volontera.	Stručno vijeće, Upravno vijeće
PROVEDBA			
Provesti volonterski program u zdravstvenoj ustanovi	Pronalazak volontera	Objavljene informacije o mogućnostima volontiranja za pojedinu volontersku poziciju i kriterijima.	Koordinator volontera
		Broj potencijalnih volontera.	Koordinator volontera
	Selekcija volontera	Svakoj zainteresiranoj osobi dan prijavni list na ispunu.	Koordinator volontera
		Proveden prvi krug selekcije na temelju prijavnih listova.	Koordinator volontera
		Potencijalni volonter zna svemu o selektivnom intervjuju/razgovoru.	Koordinator volontera
		Potencijalni volonter raspolaže opisom volonterske pozicije.	Koordinator volontera
		Osobe koje ne udovoljavaju kriterijima informirane o rezultatima.	Koordinator volontera
		Osobe koje zadovoljavaju kriterije informirane o dalnjim koracima koje mogu očekivati.	Koordinator volontera
		Broj volontera obuhvaćenih selekcijom.	Koordinator volontera
	Orijentacija/edukacija volontera	Na edukaciju pozvane osobe koje su prošle prijavni list i početni razgovor.	Koordinator volontera
		Volonteru/ima dane informacije o organizaciji.	Koordinator volontera
		Volonteru/ima dane informacije o volonterskom programu.	Koordinator volontera
		Volonteru/ima dane informacije o volonterskom radu (zakonski propisi, motivacija i očekivanja - općenito, prava i obveze - općenito)	Koordinator volontera
		Volonteru/ima naznačena važnost uloge volontera u sklopu zdravstvene ustanove i za krajnjega korisnika.	Koordinator volontera
		Volonter upoznat s pravilnikom zdravstvene ustanove o radu s volonterima.	Koordinator volontera
		Volonter upoznat s volonterskim programom zdravstvene ustanove (njegove sastavnice, osobe za kontakt).	Koordinator volontera







	<p>Volонтер educiran u području specifičnog znanja prepoznatog od potrebnog za određenu volontersku poziciju.</p> <p>Prikupljene povratne informacije o provedenoj edukaciji od strane uključenih volontera.</p> <p>Izrađena lista osoba za koje se predlaže uključivanje za volontiranje u zdravstvenoj ustanovi.</p> <p>Donesena odluka o uključivanju volontera u volonterski rad na temelju predložene liste.</p> <p>Broj volontera obuhvaćenih orientacijom/edukacijom.</p>	Koordinator volontera
Uključivanje volontera	<p>Za osobe koje volontiraju sa skupinama iz Čl. 10 Zakona o volonterstvu pribavljeni Suglasnost za traženjem izvjeta iz kaznene evidencije.</p> <p>Za osobe koje volontiraju sa skupinama iz Čl. 10 Zakona o volonterstvu pribavljen Izvadak iz kaznene evidencije.</p> <p>Pribavljeni i drugi dokazi bitni za pojedini specifični oblik volontiranja ako je to ranije određeno.</p> <p>Potpisani ugovor o volontiranju sa svakim volonterom.</p> <p>Volонтер upoznat s užim provedbenim timom relevantnim za njegovu volontersku poziciju.</p> <p>Volонтер upoznat s prostorom u kojem će se odvijati aktivnost.</p> <p>Volонтер upoznat s opremom/materijalima koji su mu na raspolaganju za obavljanje aktivnosti.</p> <p>Volонтер upoznat s dnevnim ritmom okruženja u kojem obavlja aktivnost.</p> <p>Volонтер je raspoređen na volontersku poziciju u skladu sa svojim vještinama, interesima i potrebama volonterske pozicije.</p> <p>Broj danih vidljivih potvrđnih obilježja o statusu volontera u zdravstvenoj ustanovi.</p> <p>Broj uključenih volontera u volonterske aktivnosti.</p>	Koordinator volontera
Praćenje rada volontera i pružanje podrške	<p>Broj održanih sastanaka s koordinatorom volontera.</p> <p>Broj održanih supervizijskih susreta volontera.</p> <p>Volonterima (ako je tako dogovoren) redovno nadoknađeni troškovi vezani uz obavljanje volonterske aktivnosti.</p> <p>Volonterima dano priznanje i nagrada za rad.</p>	Koordinator volontera

	Završetak volontiranja	Proveden završni razgovor s volonterom.	Koordinator volontera
		Ispunjeno upitnik povratnih informacija od strane volontera.	Koordinator volontera
		Prikupljene informacije o razlozima prestanka volontiranja.	Koordinator volontera
		Prikupljene povratne informacije o tijeku volontiranja.	Koordinator volontera
		Prikupljeni prijedlozi o unapređenju volonterskog programa.	Koordinator volontera
		Izdane potvrde o volontiranju.	Koordinator volontera
		Izdane potvrde o stečenim kompetencijama tijekom volontiranja u skladu s traženjem pojedinog volontera.	Koordinator volontera
	Evaluacija	Evidentirani opisi svake pojedine volonterske pozicije.	Koordinator volontera
		Sakupljeni prijavni listovi osoba zainteresiranih za volontiranje.	Koordinator volontera
		Izrađene bilješke tijekom početnog razgovora s osobom zainteresiranom za volontiranje.	Koordinator volontera
		Prikupljeni potpisani ugovori o volontiranju i pripadajući dokumenti (suglasnost za izvatom iz kaznene evidencije, izvadak iz kaznene evidencije).	Koordinator volontera
		Izrađena evidencija kontakata s volonterom (vrijeme, svrha, dogovoreno).	Koordinator volontera
		Izrađena evidencija o volonterskim aktivnostima pojedinog volontera (aktivnost, uloženo vrijeme).	Koordinator volontera
		Prikupljeni izvještaji o provedenim volonterskim aktivnostima od svakog pojedinog volontera.	Koordinator volontera
		Evidentirani zapisnici sa sastanaka s važnim dionicima.	Koordinator volontera
		Evidentirane evidencijske liste sa sastanaka s koordinatorom volontera i supervizijskih susreta.	Koordinator volontera
		Evidentirane izdane potvrde o volontiranju i potvrde o stečenim volonterskim kompetencijama.	Koordinator volontera
		Evidentirani izvještaji supervizora i edukatora.	Koordinator volontera
		Prikupljene informacije o volonterskom programu od strane djelatnika, korisnika i volontera zdravstvene ustanove.	Koordinator volontera

Prilog 4.

Potvrda o stečenim kompetencijama**POTVRDA O KOMPETENCIJAMA¹ STEČENIM KROZ VOLONTIRANJE²**

Ministarstvo socijalne politike i mladih daje okvirni prijedlog sadržaja Potvrde o kompetencijama stečenim kroz volontiranje (članak 34.a Zakona o volonterstvu)

Volontiranje se promiče i prepoznaje kao aktivnost ili usluga od interesa Republike Hrvatske koja dovodi do poboljšanja kvalitete života, izgradnje socijalnog kapitala, osobnog razvoja, do aktivnog uključivanja osoba u društvena zbivanja te do razvoja humanijeg i ravnopravnijeg demokratskog društva. Volontiranjem se doprinosi društvenom razvoju, građanskom sudjelovanju, socijalnoj koheziji i socijalnom uključivanju. Volontiranjem se stječu iskustva i razvijaju kompetencije potrebne i korisne za aktivno sudjelovanje u društvu, osobni razvoj i osobnu dobrobit. Namjera je ove potvrde pružiti podršku volonterima u prepoznavanju njihovih kompetencija (što uključuje znanja i vještine te pripadajuću samostalnost i odgovornost) stečenih kroz volonterska iskustva, radi cijelovitog predstavljanja bilo kojoj trećoj strani na zahtjev volontera.

Sukladno Zakonu o volonterstvu:

Volontiranje je dobrovoljno ulaganje osobnog vremena, truda, znanja i vještina kojima se obavljaju usluge ili aktivnosti za dobrobit druge osobe ili za opću dobrobit, bez postojanja uvjeta isplate novčane nagrade ili potraživanja druge imovinske koristi.

I. OPĆI DIO

PODACI O ORGANIZATORU VOLONTIRANJA			
Puni naziv organizatora volontiranja:			
Adresa:			
OIB:		Registarski broj:	
Datum i godina upisa u matični registar:		Registriran pri:	
Telefon:		E-mail:	
Kratki opis organizatora volontiranja (ciljevi, aktivnosti...):			

PODACI O VOLONTERU/KI	
Ime i prezime volontera/ke:	
OIB:	
Naziv/i projekta/programa na kojima je volontirao/la:	
Naziv volonterske pozicije:	
Razdoblje volontiranja:	
Lokacija provođenja volonterskih aktivnosti:	

¹ Zakon o Hrvatskom kvalifikacijskom okviru (NN 22/13)

² Zakon o volonterstvu (NN 58/07, NN 22/13)

II. OPIS VOLONTERSKE POZICIJE (poslovi, zadaci i odgovornosti volontera/ke)

III. NAZIV, VRSTA I TRAJANJE DODATNIH OSPOSOBLJAVANJA TIJEKOM VOLONTIRANJA

IV. KOMPETENCIJE STEČENE VOLONTIRANJEM

Komunikacija na materinskom jeziku (ključne riječi za Komunikaciju na materinskom jeziku: primjерено izražavanje, misli, mišljenja i osjećaja; slušanje i govor; čitanje i pisanje; jasno izražavanje; razumijevanje tuđih ideja; izražavanje i tumačenje apstraktnih pojmoveva i sl.)

Komunikacija na stranim jezicima (ključne riječi za Komunikaciju na stranim jezicima: izražavanje na stranom jeziku u govoru i pismu; razumijevanje drugih koji govore/pišu na stranom jeziku; interkulturno-jezička komunikacija i razumijevanje i sl.)

Matematička kompetencija i osnovne kompetencije u prirodoslovju i tehnologiji (ključne riječi za Matematičku kompetenciju i osnovne kompetencije u prirodoslovju i tehnologiji: rješavanje svakodnevnih problema vezanih za projekte logičkim razmišljanjem i izvođenjem logičkih zaključaka; upotreba grafikona, modela i formula itd. u prezentacijama; izrada nacrta projektnog proračuna; korištenje tehničke opreme;

izvođenje zaključaka zasnovanih na dokazima; propitivanje znanstvenih pojmova i ideja i sl.)

Digitalna kompetencija (ključne riječi za Digitalnu kompetenciju: korištenje novih medija; upotreba programa za tehničku opremu; komuniciranje i razmjena informacija kroz online komunikaciju i mreže; razvijanje kritičkog razmišljanja o informacijskoj tehnologiji i sl.)

Učiti kako učiti (ključne riječi za Učiti kako učiti: promišljanje o vlastitom stilu učenja; definiranje i ostvarivanje ciljeva učenja; pronalaženje, vrednovanje i procesuiranje novih informacija i znanja; upravljanje vlastitim vremenom u procesu učenja; traženje i korištenje pomoći u učenju; sposobnost korištenja novog znanja u praksi i sl.)

Socijalna i građanska kompetencija (ključne riječi za Socijalnu i građansku kompetenciju: stvaranje novih društvenih kontakata i prijateljstava; suočavanje s novom situacijom vezanom za rad u organizaciji; po potrebi rješavanje sukoba; razumijevanje društvenog ponašanja i kodeksa iz drugačijeg okruženja; preuzimanje inicijative vezane za društvene i građanske teme; učinkovito i konstruktivno sudjelovanje u društvenom i poslovnom životu; sudjelovanje u građanskom životu; posvećenost aktivnom i građanskom sudjelovanju; poznavanje institucija i politika važnih za demokratsko društvo)

Inicijativnost i poduzetnost (ključne riječi za Inicijativnost i poduzetnost: pretvaranje ideja u praksu; kreativnost i inovativnost; preuzimanje rizika radi postizanja kvalitete; sposobnost planiranja i upravljanja projektima; osviještenost o etičkim vrijednostima i dobrom upravljanju; umrežavanje i stvaranje kontakata i sl.)

Kulturna svijest i izražavanje (ključne riječi za Kulturnu svijest i izražavanje: izražavanje ideja i osjećaja na kreativan način; korištenje umjetnosti, glazbe, književnosti ili medija; promišljanje o vlastitom kulturnoškom porijeklu i o kulturnoškim razlikama; spremnost uključivanja u nove oblike kulturnih iskustava i sl.)

Ostalo (Tijekom aktivnosti volonter/ka može steći nekoliko vještina vrijednih da ih se spomene uz gore navedene ključne kompetencije. Ovdje imate mogućnost da ih opišete)

Datum i mjesto

VOLONTER/KA

Ime i prezime

(potpis)

M.P.

ORGANIZATOR/I VOLONTIRANJA

Ime/na i prezime/na

(potpis odgovorne osobe)

(potpis odgovorne osobe)

Vodič za popunjavanje potvrde o kompetencijama stečenim kroz volontiranje koji sadrži i primjer popunjene Potvrde, dostupan na: www.mspm.hr

Preuzeto: http://www.mspm.hr/djelokrug_aktivnosti/udruge_humanitarna_pomoc_i_volonterstvo/volonterstvo/potvrda_o_kompetencijama_stecenim_kroz_volontiranje_i_vodic_za_popunjavanje_potvrde

Literatura

1. Zakon o volonterstvu. Narodne novine br.58/07 (online). Dostupno na: <http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/298299.html> (stranica posjećena: 9. travnja 2015.)
2. Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o volonterstvu. Narodne novine br.22/13 (online). Dostupno na: http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2013_02_22_361.html (stranica posjećena: 9. travnja 2015.)
3. Ministarstvo zdravlja (2012.). Nacionalna strategija razvoja zdravstva 2012. – 2020. (online). Dostupno na: http://www.zdravlje.hr/programi_i_projekti/nacionalne_strategije/nacionalna_strategija_zdravstva (stranica posjećena: 9. travnja 2015.)
4. Ministarstvo zdravlja (2015.). Strateški plan razvoja ljudskih resursa u zdravstvu 2015. – 2020. (online). Dostupno na: http://www.zdravlje.hr/programi_i_projekti/nacionalne_strategije/nacionalna_strategija_zdravstva (stranica posjećena: 9. travnja 2015.)
5. Ministarstvo zdravlja (2015.). Nacionalna strategija razvoja palijativne skrbi u Republici Hrvatskoj za razdoblje 2014. – 2016. (online). Dostupno na: http://www.zdravlje.hr/programi_i_projekti/nacionalne_strategije/nacionalna_strategija_zdravstva (stranica posjećena: 9. travnja 2015.)
6. Bijela knjiga o standardima i normativima za hospicijsku i palijativnu skrb u Europi (online). Dostupno na: http://www.eapcnet.eu/LinkClick.aspx?fileticket=gKn5u42_E8A%3D&tstabid=736 (stranica posjećena: 9. travnja 2015.)
7. Regionalni volonterski centri/Lokalni volonterski centri (online). Dostupno na: <http://www.volontiram.info/hmvc/hrvatska-nreza-volunteerskih-centara/standardi-kvalitete> (stranica posjećena: 9. travnja 2015.)
8. Piliavin J.A., Siegel E. Health benefits of volunteering in the Wisconsin longitudinal study. *J. Health Soc. Behav.* 2007; 48:450–460.
9. Cooperation for National and Community Service. The Health Benefits of Volunteering: A Review of Recent Research. Office of Research and Policy and Development; Washington, DC, USA: 2007.
10. Jenkinson C.E., Dickens A.P., Jones K., i sur. Is volunteering a public health intervention? A systematic review and meta-analysis of the health and survival of volunteers. *BMC Public Health.* 2013;13 doi: 10.1186/1471-2458-13-773
11. Gottlieb B.H., Gillespie A.A. Volunteerism, health, and civic engagement in older adults. *Can. J. Aging.* 2008;27:399–406. doi: 10.3138/cja.274.399
12. Žorga, S. Uvajanje prostovoljnih sodelavcev v šole in druge ustanove. Pedagoška akademija. Inštitut za raziskovalno in razvojno delo. Ljubljana; 1991.
13. Casiday R., Kinsman E., Fisher C., Bambra C. Volunteering and Health: What Impact Does It Really Have?; Final Report to Volunteering England. Volunteering England; 2008.
14. Menadžment volontera (online). Dostupno na: <http://www.volontiram.info/okolis/86-sadrzaj/obrazovanje-volontera/86-menadzment-volontera> (stranica posjećena: 9. travnja 2015.)
15. Pravilnik o sadržaju izvješća organizatora volontiranja. Narodne novine br. 101/08 (online). Dostupno na: http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2008_09_101_3089.html (stranica posjećena: 9. travnja 2015.)
16. <http://www.stjude.org/stjude/v/index.jsp?vgnextoid=78a8832e11870410VgnVCM100000290115acRCRD&vgnextchannel=1> (stranica posjećena: 6. ožujka 2015.)
17. <http://www.stjude.org/stjude/v/index.jsp?vgnextoid=a8ab832e11870410VgnVCM100000290115acRCRD&vgnextchannel=df0846f6e6470410VgnVCM100000290115acRCRD> (stranica posjećena: 6. ožujka 2015.)
18. <http://www.stjude.org/stjude/v/index.jsp?vgnextoid=a9fc832e11870410VgnVCM100000290115acRCRD&vgnextchannel=df0846f6e6470410VgnVCM100000290115acRCRD> (stranica posjećena: 6. ožujka 2015.)
19. <http://www.stjude.org/stjude/v/index.jsp?vgnextoid=7e25832e11870410VgnVCM100000290115acRCRD>

- &vgnextchannel=df0846f6e6470410VgnVCM100000
290115acRCRD (stranica posjećena: 6. ožujka 2015.)
20. <http://www.stjude.org/stjude/v/index.jsp?vgnextoid=f391b894f8c9a410VgnVCM100000290115acRCRD&vgnextchannel=df0846f6e6470410VgnVCM100000290115acRCRD> (stranica posjećena: 6. ožujka 2015.)
21. <http://www.bradfordhospitals.nhs.uk/patients/voluntary-services/what-can-volunteers-do> (stranica posjećena: 6. ožujka 2015.)
22. <http://www.st-joseph.org/whatcanvolunteersdo> (stranica posjećena: 6. ožujka 2015.)
23. <http://www.volonterski-centar-ri.org/ljeciliste-velilosinj/> (stranica posjećena: 6. svibnja 2015.)
24. <http://www.volonterski-centar-ri.org/psihijatrijskabolnica-rab/> (stranica posjećena: 6. svibnja 2015.)
25. <http://www.kriesnica.hr/home/novost-336>
26. Interni materijal Hrvatskoga Crvenog križa
27. http://www.ck-rijeka.hr/index.php?option=com_content&view=article&id=25:bolnica-za-medvjedie (stranica posjećena: 6. svibnja 2015.)
28. Jančec L., Tatalović Vorkapić S., Vičić K. Evaluacija volonterskog programa Pripovjedač/ica priča za laku noć u djecijsoj bolnici Kantrida – što kažu volonteri?; Napredak, Vol.153 No.2 Travanj 2012.
29. <http://www.vcz.hr/lokalno-volontiranje/pretrazivanje-projekata/projekt-2007/> (stranica posjećena: 6. svibnja 2015.)
30. <http://www.savez-dnd.hr/izvjestaj-o-radu-dnd-avinkovci/> (stranica posjećena: 6. svibnja 2015.)
31. <http://palijativa.ofs.hr/> (stranica posjećena: 6. svibnja 2015.)

Djeca tijekom
rehabilitacijskoga
kampa provedenog uz
podršku volontera



Ivana Kordić, predsjednica Nacionalnog odbora za razvoj volonterstva i djelatnica Volonterskog centra Zagreb

Recenzija

Publikacija "Volonteri u zdravstvenim ustavnovama" pionirski je pokušaj da se opišu procesi potrebnji za uključivanje volontera u područje javnozdravstvene djelatnosti u Hrvatskoj. Iako podataka o strukturi organizatora volontiranja u Hrvatskoj nedostaje, iz onih kojima raspolažu volonterski centri u svojim bazama kao i iz godišnjih izvještaja Ministarstvu socijalne politike i mlađih jasno proizlazi da su među najdeficitarnijima od njih upravo zdravstvene ustanove. Razlog za zatvorenost ovih ustanova u odnosu na ostale organizatore volontiranja ima mnogo, no među njima je zasigurno i nedovoljna informiranost o načinu na koji volonterski programi mogu unaprijediti njihov rad. Upravo ovaj problem adresira publikacija "Volonteri u zdravstvenim ustavnovama", nastojeći u prvom redu djelatnicima i vodstvu zdravstvenih ustanova približiti vrijednost volonterskog rada za povećanje kvalitete usluga koje pružaju pacijentima, ali im i dajući osnovne smjernice kako takav program uvesti u specifičan kontekst zdravstvene ustanove.

Publikacija daje uvod u pravni okvir za osiguranje osnovnih standarda rada volonterskog programa u ustanovi, izdvajajući odredbe Zakona o volonterstvu posebno bitne koordinatorima volontera u zdravstvu. Uz to javnozdravstvenim djelatnicima zainteresiranim za pokretanje volonterskog programa u svojoj ustanovi približava ulogu volonterskih centara kao resursa koji im stoje na raspolaganju za daljnji rad.

Autori promišljaju klasičan ciklus menadžmenta volontera usvojen od strane Hrvatske mreže volonterskih centara. Uvode čitatelja u postojeće korake, ali ih nastoje približiti potrebama i stvarnosti zdravstvenih ustanova. Svaki je korak objašnjen u kratkim crtama iz kojih čitatelj razaznaje osnovne zadatke koje treba izvršiti kako bi osmislio program, pronašao i uključio volontere te pratio i evaluirao njihov rad. Glede popratnog vizualnog materijala, vrlo su korisni brojni grafovi i sheme koji približavaju čitatelju smisao teksta potičući ih, voljela bih vjerovati, na lakšu primjenu smjernica u praksi. Korisnost predloženih

izmjena modela uvriježenog u hrvatskoj praksi nadilazi potrebe zdravstvenih ustanova te može predstavljati vrijedan doprinos njegovom dalnjem razvoju.

Konkretni primjeri iz prakse služe kao očit dokaz da je uključivanje volontera u zdravstvene ustanove moguće i korisno, ali i kao poticaj i inspiracija za osmišljavanje vlastitih aktivnosti. Posebno je vrijedno vidjeti primjere iz domaće prakse koji pokazuju da su se prvi prijelomni trenuci u otvaranju barem nekolicine zdravstvenih ustanova već dogodili. Primjeri ujedno potiču ustanove na pružanje ruke organizacijama civilnog društva iz lokalne zajednice u kojoj djeluju kako bi se stvaranjem partnerstava olakšali put do kvalitetnog volonterskog programa.

Prilozi osigurani na kraju publikacije mogu ohrabriti čitatelje da naprave prve korake prema pokretanju volonterskog programa, jer daju konkrente i jasne primjere ugovora i potvrde o volontiranju, obrazaca i ostalih materijala koje organizatori volontiranja svakodnevno koriste u svome radu. Posebno vrijedan prilog je Postupovnik pri uvođenju volonterskog programa koji zdravstvene ustanove korak po korak, zadatak po zadatak usmjerava u pretvaranju ideje o potrebi za volonterima u kvalitetan volonterski program ugrađen u praksu ustanove. Ne samo da osigurava popis akcija koje je potrebno poduzeti već predlaže i moguće osobe odgovorne za njihovu provedbu kao i rezultate kojima se može mjeriti njihova uspješnost.

Udruga Krijesnica ovom je publikacijom dala doprinos sve većem korpusu literature vezane uz volonterstvo nastale na hrvatskom jeziku dajući ujedno, što je daleko bitnije, poticaj našim zdravstvenim ustanovama da otvore svoja vrata i srca svojih djelatnika volonterima.

Impresum

Nakladnik: Krijesnica - udruga za pomoć djeci i obiteljima suočenim s malignim bolestima

Autor: Gordana Šimunković

Lektura: Diana Greblički-Miculinić

Godina izdanja: 2015.

Naklada: 500 komada

Tisk: Smjerokaz 2000 d.o.o.

ISBN 978-953-8044-02-1

Publikacija je nastala u sklopu projekta
Volonteri za obitelji Krijesnice, koji je
financijski poduprlo Ministarstvo zdravlja.



**Ministarstvo
zdravlja**
Za zdravlje. *Zajedno.*

www.zdravlje.hr



KRIJESNICA
udruženja za pomoć djeci i obiteljima
suočenim s malignim bolestima

Tekst je pisani u muškom rodu koji se
ravnopravno odnosi na oba spola.

Za dodatne informacije:

Krijesnica - udruga za pomoć djeci
i obiteljima suočenim s malignim bolestima
Prilaz Gjure Deželića 50, 10000 Zagreb
krijesnica@krijesnica.hr
Tel./faks: 01 3770 022

Volonter Marin
u druženju s
djaketom u bolnici

