

ZAJEDNICA

Priručnik o organiziranju volonterskih programa u skrbi za starije

ZA SVAKU DOB

Ovaj priručnik se izdaje u okviru projekta „Skrb o starijima u PPDS-u kroz volonterski rad i sudjelovanje zajednice“ kojeg financira Europska unija, a provode ga četiri regionalna volonterska centra u suradnji s Ministarstvom socijalne politike i mladih (MSPM), na temelju ugovora sa Središnjom agencijom za financiranje i ugovaranje programa i projekata Europske unije (SAFU).



Ova publikacija izrađena je uz pomoć Europske unije. Sadržaj ove publikacije isključiva je odgovornost Udruge MI i ni na koji se način ne može smatrati da odražava gledišta Europske unije. Europsku uniju čini 27 zemalja članica koje su odlučile postupno povezati svoja znanja, resurse i sudbine. Zajednički su, tijekom razdoblja proširenja u trajanju od 50 godina, izgradile zonu stabilnosti, demokracije i održivog razvoja, zadržavajući pri tom raznolikost, toleranciju i osobne slobode. Europska unija posvećena je dijeljenju svojih postignuća i svojih vrijednosti sa zemljama i narodima izvan svojih granica.

NASLOV : Zajednica za svaku dob - priručnik o organiziranju volonterskih programa u srkbi za starije

IZDAVAČ : Udruga MI Split

UREDNIŠTVO : Udruga MI Split, Volonterski centar Osijek, Volonterski centar Zagreb, Udruga za razvoj civilnog društva SMART

GODINA IZDANJA : 2012.

NAKLADA: 500 komada

GRAFIČKO OBLIKOVANJE : Antonija Erceg

TISAK : ACT Printlab d.o.o, www.printlab.hr

CIP - Katalogizacija u publikaciji
S V E U Č I L I Š N A K N J I Ź N I C A
U S P L I T U

UDK 364.467(035)

 ZAJEDNICA za svaku dob : priručnik o
organiziranju volonterskih programa u
srkbi za starije. - Split : Udruga MI,
2012.

Bibliografija: str. 61-62.

ISBN 978-953-7475-03-1

I. Volonterstvo -- Priručnik

141030090



Ovaj projekt financira Europska unija
Delegacija Europske komisije

Trg žrtava fašizma 6
10000 Zagreb
www.delhrv.ec.europa.eu



Provoditelj
Udruga Mi

Sinjska 7
21000 Split
www.udruga-mi.hr



Partner
Volonterski Centar
Osijek

Lorenza Jagera 12
31000 Osijek
www.osvolonter.hr



Partner
Volonterski Centar
Zagreb

Ilica 29
10 000 Zagreb
www.vcz.hr



Partner
Udruga SMART

Blaža Polića 2/4
51 000 Rijeka
www.smart.hr



Suradnik
Ministarstvo socijalne
politike i mladih

Trg hrvatskih velikana 6
10 000 Zagreb
www.msppm.hr



Uz potporu Vlade
Republike Hrvatske
Ureda za udruge

Radnička cesta 80/V
10000 Zagreb
www.uzuvrh.hr

	UVOD	6
POTPOMOGNUTA PODRUČJA - PODRUČJA OD POSEBNE DRŽAVNE SKRBI		8
STARIJE OSOBE U ZAJEDNICI		9
Karakteristike starije životne dobi		9
Oblici skrbi za starije		10
Aktivno starenje i volontiranje		12
O VOLONTERSTVU		15
Značaj volonterskih programa u pružanju socijalnih usluga		16
ZAKONSKI OKVIR - ZAKON O VOLONTERSTVU		12
Volontiranje prema Zakonu o volonterstvu		17
Organizatori volontiranja prema Zakonu o volontiranju		18
Etički kodeks volontera		19
Ostale zakonske odredbe i politike		22
MENADŽMENT VOLONTERA		23
Ciklus menadžmenta volontera		23
Planiranje uključivanja volontera		25
Opis volonterske pozicije		29
Pronalaženje volontera		34
Selekcija i uključivanje volontera		38
Orijentacija i trening volontera		39
Podrška i praćenje volontera		40
Nagrađivanje volontera		41
Evaluacija volontera i organizacije		42
MALI VODIČ OSNOVNIH POJMOVA		46
ZNAČAJNI DATUMI		48
PRILOZI		49
Primjer ugovora o volontiranju		50
Primjer potvrde o volontiranju		53
Iz Zakona o područjima od posebne državne skrbi		54
Razvoj izvaninstitucionalnog oblika skrbi za starije osobe		55
Obrazac izvješća organizatora volontiranja		56
Prijavnica za volontere		58
LITERATURA		45

Uvod

Ovaj priručnik se izdaje u okviru projekta „Skrb o starijima na područjima od posebne državne skrbi kroz volonterski rad i sudjelovanje zajednice“ kojeg financira Europska unija (Program IPA 2009, Komponenta I - Pomoć u tranziciji i izgradnja institucija), a provode ga četiri regionalna volonterska centra: udruga Mi - Volonterski centar Split, kao nositeljica, Volonterski centar Osijek, Volonterski centar Zagreb i Udruga za razvoj civilnog društva SMART – Volonterski centar Rijeka kao partneri, u suradnji s Ministarstvom socijalne politike i mladih (MSPM), na temelju ugovora sa Središnjom agencijom za financiranje i ugovaranje programa i projekata Europske unije (SAFU). Osnovna namjera projekta je unaprijediti socijalne usluge u zajednici na područjima od posebne državne skrbi (PPDS) uz sudjelovanje građana volontera. Iako je projekt dizajniran prema uvje-tima natječaja, očekujemo da će koristiti od njega imati i brojne druge zajednice.

Projekt je usmjeren na populaciju starijih osoba i vremenski je slučajem povezan s namjerom zemalja Europske unije da naglase važnost međugeneracijske solidarnosti i aktivnog starenja prema kojoj je 2012. godina proglašena Europskom godinom međugeneracijske solidarnosti i aktivnog starenja, a 2013. Europskom godinom aktivnog građanstva. Projektom se omogućuje bolje razumijevanje volonterskog rada i jačaju vještine za organiziranje volontera u zajednici.

Područja od posebne državne skrbi su u vrijeme pisanja priručnika definirana važećim Zakonom o područjima od posebne državne skrbi. Ipak, namjera je autora odgovoriti na daleko širu potrebu za smanjenjem regionalnih razlika u zemlji pružanjem potpore krajevima koji zbog svojih uvjeta zaostaju za razvijenijima. Obuhvaćeno područje ima karakteristike takozvanih potpomognutih područja u koja bi se mogla uvrstiti brdsko-planinska područja, krška područja Zagore kao i neki otoci. Svi dijele neke slične, ali imaju i niz različitih karakteristika.

U fokusu projekta su stariji ljudi i njihove zajednice, koje su i same „starije“ zbog demografske neravnoteže. Mladih je malo, a stariji nastoje što dulje boraviti u svom poznatom okruženju i živjeti na poznati način. Kao rezultat toga nerijetko se jedna ili nekoliko starijih osoba nađu u zaseocima do kojih teško dolazi, naročito zimi. Ponekad su i negdje bliže, ali udaljeni složenim međuetničkim ili privatnim odnosima i psihofizičkim stanjem.

Drugi je fokus na volonterima – članovima zajednice, nešto mlađima ili vitalnijima, koji se po prirodi stvari nađu u ulozi volontera noseći lijekove, prenoseći poruke, pomažući u bolesti ili ispraćajući svoje stare. Volontiranje je, osobito u malim sredinama, isprepleteno

rodbinskom i susjedskom pomoći, koja oduvijek svjedoči o ljudskoj solidarnosti i povezanosti. Ipak, ima još dovoljno prostora za organizirano volontiranje i bolju uključenost zajednice. Volontiranje ne pretpostavlja obvezu nego želju i potrebu za povezivanjem, pripadanjem i odgovornošću koju mogu imati i imaju sve dobne skupine.

Programi Pomoći i njege u kući i Dnevnog boravka i njege u kući u organizaciji Ministarstva socijalne politike i mladih su brojem najzastupljenije usluge u zajednici za starije na PPDS-u (prilog 4). Uz njih se provode slične aktivnosti u organizaciji udruga i ustanova koje nisu financirane i organizirane na isti način, ali su nezaobilazna socijalna infrastruktura. Voditeljice (najčešće su žene), koordinatorice socijalnih usluga i socijalne zdravstvene njege pozvane su na sudjelovanje u izobrazbi za koordinatore volontera u ovom projektu.

Modularna šestodnevna izobrazba uključuje i praktičnu provedbu - organiziranje rada volontera, koja stvara priliku za međusobno podučavanje i zajedničko traženje najboljih rješenja u prilikama koje nisu idealne.

I za kraj, projekt teži slici o društvu koje ne isključuje ljude jer su stari, siromašni, različiti. Takvo društvo vjeruje u svoje snage i smisleno ih usmjerava čuvajući povezanost i njegujući humanost. Takvo društvo odgaja i preodgaja, ne odustaje u traženju svoje bolje strane. Ono ne prepušta slučaju svoju sadašnjost i budućnost, već uči, radi i organizira se kako bi fini društveni „organizam“ djelovao skladno i stabilno.

Projekt je oblikovan i proveden uz doprinose šireg tima partnerskih organizacija i suradnika. U višegodišnjem radu s korisnicima i dionicima partneri su prikupili vrijedne podatke, izjave i citate. Ovaj priručnik predstavlja čin povezivanja i međusobnog učenja, radi čega zahvaljujemo svima na doprinosu.

Potpomognuta područja – Područja od posebne državne skrbi

Područja od posebne državne skrbi spadaju i u potpomognuta područja koja zbog društveno gospodarskih teškoća traže poseban pristup i potporu. Zajednice u tim područjima su opterećene demografskom neravnotežom i sporim gospodarskim razvojem (prilog 3). Uz to kontinuirano djeluju i često potisnute poslijeratne posljedice: polarizacije u odnosu na nacionalnu pripadnost, religiju, političke ideje, kulturne razlike i ratna iskustva. Vidljiv je i nedostatak samopouzdanja stanovnika kao posljedica traume, tranzicije i ekonomskog sloma tih krajeva. Negativan populacijski trend kroz starenje stanovništva i napuštanje sela je započeo prije Domovinskog rata te se nastavio nakon njegova završetka. Uz to ekonomska kriza i nezaposlenost dodatno pridonose odlasku osobito mlađih i obrazovanijih ljudi.

Strategija regionalnog razvoja RH 2011. - 2013. u odnosu na potpomognuta područja prepoznaje da će „stradanja tijekom Domovinskog rata dugotrajno utjecati na razvojni potencijal nekih županija, kako u smislu uništene fizičke i gospodarske infrastrukture, tako nerijetko još i više u smislu izgubljenog ljudskog i društvenog kapitala.

Nemogućnost rješavanja problema vezanih uz neke prirodno-geografske nedostatke, kao što su primjerice izoliranost i nepovoljni prirodno-geografski uvjeti ili, u drugim slučajevima, problema nastalih kao posljedica nedavne povijesti, primjerice ratna razaranja i gubitak postojećih tržišta kao rezultat zatvorenih granica (npr. sa Srbijom i Bosnom i Hercegovinom), ostavilo je na nekim područjima izrazito negativan učinak na lokalne uvjete života, ali i nemogućnost i budućnost razvoja gospodarstva i razvoja općenito.

Jednako tako, prelazak s višedesetljetnog centraliziranog planiranja na globalno konkurentnu tržišnu ekonomiju kod većine manje razvijenih dijelova zemlje imao je negativan učinak na gospodarske aktivnosti, mogućnosti zapošljavanja i prihode u tim područjima.“

Za razvoj zajednice značajni su pomaci koji su postignuti u zaštiti ljudskih prava, društvenoj obnovi, komunikaciji među etničkim skupinama te integraciji manjinskih skupina, srpskih povratnika i hrvatskih doseljenika. Njihova se zajednica ne obnavlja nego ponovno izgrađuje i postaje prostor susreta različitosti. Međutim, ljudi različite etničke pripadnosti i kulturnog nasljeđa dijele istu želju - biti prepoznati po svojim vrijednostima, postignućima i identitetu. Iznad svega žele kvalitetan život, sigurnost za svoje obitelji i priliku za svoju djecu. Ono što im je zajedničko su prirodni resursi i druge značajke kraja. Tražeći rješenje i put do svog cilja otkrivaju prednosti koje im se nude: blizina turističkih lokacija te zanimljivosti kraja s bogatim prirodnim i kulturnim vrijednostima. Povezuju i svoje snage - vitalnost s iskustvom i dostupnim materijalnim resursima.

Uz terete i brojne prilike zajednice u novim okolnostima traže i drugačija rješenja za dnevna i strateška pitanja. Jedna od njih je skrb o starijima koja traži pažnju kako u kontekstu demografskih promjena naše civilizacije, tako i u konkretnoj lokalnoj zajednici.

Starije osobe u zajednici

Karakteristike starije životne dobi

Kronološka dob od 65 godina uglavnom se prihvaća kao dobna granica u definiciji starije osobe. Prema kriterijima Svjetske zdravstvene organizacije, starija dobna skupna može se podijeliti na: raniju starost 65 - 74 godine, srednju starost 75 - 84 godine te duboku starost 85 i više godina. Takva podjela u skladu je s razinom funkcionalnosti i drugim psihosocijalnim i drugim značajkama dobi.

Udio starijih osoba u ukupnom stanovništvu se u Republici Hrvatskoj, kao i u Europi, stalno povećava. Prema statističkim podacima, 1991. godine u našoj zemlji je bilo 13,1% osoba starijih od 65 godina, dok je u 2011. godini postotak porastao na 17,2%. Prema tim podacima Hrvatska je iznad prosjeka EU, a daleko iznad prosjeka Europske regije. Udio žena u ukupnom broju starijih osoba raste s dobi i kreće se čak do 75% u najstarijoj dobnoj skupini iznad 85 godina. U populaciji starijoj od 65, na jednog muškarca dolazi 1,6 žena.

Najveći udio starijih zabilježen je u Ličko-senjskoj, Karlovačkoj i Šibensko-kninskoj županiji čiji značajniji dijelovi pripadaju područjima od posebne državne skrbi, odnosno potpomoćnim područjima. U takvim područjima nisu rijetke zajednice u kojima žive isključivo starije osobe i to često u brdskim, udaljenim dijelovima slabe dostupnosti.

Zdravstveno stanje starijih osoba prvenstveno određuje razinu njihove aktivnosti i sposobnosti za samostalno življenje. Prema analizi Zavoda za javno zdravstvo (Mihel i Rodin, 2010) kod starijih od 65 godina prevladavaju nezarazne kronične bolesti koje su povezane s rizičnim čimbenicima nezdravog načina života. One se povećavaju s dobi te smanjuju funkcionalnu sposobnost, a time stvaraju fizičku i psihičku ovisnost o tuđoj njezi i pomoći u svakodnevnom životu. Neke se bolesti iz ove skupine mogu spriječiti dok se kod nekih može odgoditi njihov početak ukoliko se provode preventivne aktivnosti i promijene životne navike.

Autori navode da je utvrđivanje i sprječavanje rizičnih čimbenika bolesti potrebno započeti u mlađim dobnim skupinama, ali isto tako i nastaviti u starijim dobnim skupinama. Kod starijih je nužno provoditi sekundarnu i tercijarnu prevenciju u svrhu sprječavanja i suzbijanja komplikacija kroničnih bolesti kako bi osigurali kvalitetan život u srednjoj i dubokoj starosti, a time smanjili i osnovne gerontološko-javno zdravstvene probleme.

U istraživanju potreba starijih osoba u gradu Splitu koje je provodila udruga „MI“ u partnerstvu s Upravnim odjelom za socijalnu skrb i zdravstvenu zaštitu Grada Splita utvrđene



su četiri glavne potrebe ispitanika - financijske, zdravstvene, potrebe za druženjem te aktivnošću. Rezultati istraživanja pokazali su kako su u prosjeku potrebe starijih osoba značajno psiho-socijalno obojene te da stariji žele biti viđeni kao korisni članovi društva i prihvaćeni od strane okoline. Potrebe za druženjem i aktivnošću pokazale su se izraženije od financijskih i zdravstvenih potreba, odnosno izraženost postojanja tih potreba naglašava jačinu njihove socijalne isključenosti.

Istraživanje Jehoel-Gijsbers and Vrooman iz 2008. navodi da se socijalna isključenost starijih osoba najčešće ogleda u nesudjelovanju ili minimalnom sudjelovanju u formalnim i neformalnim društvenim i/ili obiteljskim mrežama. U posebnom riziku od socijalne isključenosti su starije osobe sa statusom udovištva kao i osobe bez bliže obitelji u blizini kao i sve osobe koje imaju slabo razvijene socijalne mreže. Ovakvi rizici obično vode u izolaciju i usamljenost starije osobe koja može biti otežana uvjetima života poput življenja u ruralnim područjima, ograničene mobilnosti zbog tjelesnog hendikepa te općenito slab pristup zdravstvenoj i socijalnoj skrbi.

Navedeni podaci potkrepljuju spoznaju svih koji žive i rade na PPDS-u da su starije osobe vitalni, ali ujedno i najugroženiji dio zajednice. Zdravi stilovi življenja i aktivno starenje omogućuju, dakle dužu neovisnost o pomoći drugih. Aktivne starije osobe očuvana zdravlja su često u malim zajednicama i jedini članovi na koje se mogu osloniti bolesni i nemoćni. Stariji su, dakle korisnici različitih oblika potpore, ali mogu biti i važan resurs u susjedskoj pomoći i volontiranju. Osim egzistencijalne ugroženosti, starije osobe posebno ističu problem socijalne isključenosti, što se često zanemaruje. Skrb u zajednici pretpostavlja brigu o svim potrebama starijih i nemoćnih članova, uključujući i druženje čime se podržava osjećaj pripadanja i sigurnosti.

Oblici skrbi za starije

Skrb o starijim osobama opterećenih zdravstvenim i psihosocijalnim problemima traži osobitu pažnju društva, a za starije koji žive u područjima s manje mogućnosti nužna je mobilizacija svih postojećih struktura i traženje kreativnih rješenja u zajednici.

Zdravstvene usluge za starije građane su iznimno važne zbog prisutnosti kroničnih bolesti. Zdravstveni sustav u RH osigurava široku mrežu povoljnih, dostupnih i pravovremenih zdravstvenih usluga različitih razina svim građanima. U slučaju starijih osoba, osobito onih s kroničnim bolestima i ovisnima o tuđoj njezi i pomoći, dostupnost i pravovremenost je ključni izazov. Ukoliko se još i radi o starijima iz izoliranih zajednica, tada je izazov veći.

Skrb za starije ovisne o tuđoj pomoći najprije mobilizira obitelj tako da se odabiru različita rješenja: življenje u široj obitelji s mlađim članovima, bilo da se starija osoba preseljava kod mlađih ili netko od mlađih odlazi živjeti sa starijima, a u nekim situacijama se angažiraju i treće osobe koje borave sa starijima kontinuirano ili kraće.

Postoji veliki interes za smještajem u domove za starije osobe, osobito u slučaju visoke razine disfunkcionalnosti ili loših stambenih uvjeta u kojima starija osoba živi. Česti su slučajevi, osobito na PPDS-u, u kojima mlađi žive i izvan zemlje i ne mogu osigurati niti povremenu

potporu svom starijem članu obitelji. Prema tradicionalnim stavovima smještaj u dom nije popularan jer upućuje na napuštanje i nedostatak poštovanja prema starijima, ali životne prilike mijenjaju stavove, tako da su domovi ipak prihvaćeni, a oni u sustavu državne socijalne skrbi osobito privlačni. Razlozi su kako kvaliteta usluga tako i državna subvencija koja umanjuje tržišnu cijenu. Osim subvencioniranih domova u državnom sustavu, usluge stalnog i povremenog smještaja nude i privatni domovi.

Alternativni oblici smještaja u drugoj obitelji i obiteljskim domovima se u sustavu socijalne skrbi potiču kao rješenje koje pruža veću razinu uključenosti starijih osoba u zajednicu, ali u nekim slučajevima otvara pitanje osiguranja kvalitete usluga.

Skrb u zajednici s ponudom različitih oblika pomoći i podrške, od usluga pomoći u obavljanju svakodnevnih životnih aktivnosti neposredno u domovima starijih (kućni poslovi, uređenje okućnice, osobna higijena i zdravstvena skrb) do organiziranja različitih sadržaja i aktivnosti u dnevnom boravku, organiziraju se s ciljem sprečavanja institucionalizacije. Usluge su prilagođene specifičnim potrebama starijih osoba, a osobito potrebi za prevladavanjem usamljenosti i društvene izoliranosti.

Razvoj izvaninstitucionalnog oblika skrbi za starije osobe (usluge za starije) Uprava za međugeneracijsku solidarnost u Ministarstvu obitelji, branitelja i međugeneracijske solidarnosti započela je 2004. godine na specifičnim područjima s visokim udjelom starijih u ukupnom stanovništvu, poput područja pogođenih ratnim stradanjima (Vukovarsko-srijemska županija), brdsko-planinskim ili otočkim područjima s, tada, pilot programima međugeneracijske solidarnosti „Pomoć u kući starijim osobama“ i „Dnevni boravak i pomoć u kući starijim osobama“. Od 2007. do 2011. ti su se programi provodili kao programi Vlade RH pod nazivom „Program razvoja usluga za starije u sustavu međugeneracijske solidarnosti 2008. - 2011.“ (NN 90/07).

Ministarstvo socijalne politike i mladih u 2012. nastavilo je s provedbom Programa u istom opsegu i pod istim uvjetima kao i prethodne godine u 160 lokalnih i/ili regionalnih samouprava u 19 županija RH (osim grada Zagreba i Međimurske županije). Programima tj. uslugama iz Programa obuhvaćeno je ukupno 15 550 korisnika s područja RH (9 975 s PPDS-a) i zaposleno 1 045 pružatelja usluga (962 s PPDS-a). Radi se uglavnom o

ISKUSTVO U PRAKSI

Udruga „Žena“, Drniš



Udruga „Žena“ već 10 godina djeluje na području posebne državne skrbi, točnije na području grada Drniša i općina Promina, Ružić i Unešić.

Zbog negativnih demografskih promjena tog područja, raseljavanja mladih i nezaustavljivog starenja stanovništva postalo je očito da je postojeća skrb za starije osobe na tom području neprimjerena i nedovoljna. Iako je na tom području stanovništvo većinski starije, samo je njih 5–10% nemoćno, dok je većina u dobrom fizičkom stanju i sposobno i voljno pomoći svojim potrebitim vršnjacima.



Izjave volontera:

„A nastojeći obradovati druge, obradovali smo i sami sebe. Jer kako ne biti sretan, znajući da si nekome toliko uljepšao ove blagdane?!“

osobama iz teže zapošljivih skupina, uglavnom žena (osobe iznad 50 godina života, NKV, dugotrajno nezaposlene) jer se kroz usluge aktivno promiče zapošljavanje teže zapošljivih skupina iz lokalnih zajednica (zbog dostupnosti i blizine usluga korisnicima).

Programima se obuhvaćaju osobito ugrožene skupine, što u ovom smislu obuhvaća osobe koje žive u samačkim staračkim domaćinstvima, osobe niskog socioekonomskog statusa kao i one ozbiljno narušenog zdravstvenog stanja koje istovremeno žive u slabo naseljenim područjima.

Program se oslanja na suradnju tijela državne, lokalne i regionalne samouprave, a potiče se i suradnja svih činitelja u lokalnoj zajednici - od prosvjetnih, socijalnih i zdravstvenih službi na području brige o starijim osobama, do uključivanja svih drugih činitelja koji mogu pridonijeti unapređenju kvalitete življenja starijih povezujući i nadograđujući postojeće sustave - npr. domovi zdravlja, škole, mediji, nevladine organizacije, volonteri i sl. Uključivanje građana kao volontera otvara veliki prostor za nadogradnju dostupnih usluga za starije i povećanje njihove društvene uključenosti. Volontiranje ujedno osnažuje zajednicu stvaranjem organiziranih oblika građanske solidarnosti.

Aktivno starenje i volontiranje

Aktivno starenje je koncept kojim se posljednjih godina potiče i naglašava osobna odgovornost za stanje svake osobe u starijoj dobi. Aktivno starenje znači starenje uz dobro zdravlje i aktivno sudjelovanje u društvu, veću ispunjenost na radnom mjestu, veću neovisnost u svakodnevnom životu i veću građansku uključenost. Neovisno o starosti, svatko može imati svoju ulogu u društvu i dobru kvalitetu života. Izazov je u tome da se u najvećoj mogućoj mjeri iskoriste golemi potencijali koje imamo čak i u dubljoj starosti. Europska godina međugeneracijske solidarnosti i aktivnog starenja promiče aktivno starenje na tri područja:

1. Zapošljavanje

S rastom očekivanog životnog vijeka u cijeloj Europi, raste i dobna granica za odlazak u mirovinu. No, mnogi se boje da neće moći zadržati sadašnje radno mjesto ili naći novo do odlaska u mirovinu ili pak dobiti pristojnu mirovinu. Starijim radnicima stoga treba pružiti veće izgleda na tržištu rada. Inicijative kojima se to može postići su: cjeloživotno učenje i stjecanje novih vještina, zdravi radni uvjeti, prilike za prenošenje iskustva, strategije rada starijih zaposlenika u tvrtkama, službe za zapošljavanje starijih, porezni sustavi i pogodnosti za zapošljavanje starijih osoba te eliminiranje dobne diskriminacije.

2. Sudjelovanje u društvu

Umirovljenje ne mora ujedno značiti i prestanak aktivnosti općenito. Doprinos starijih osoba društvu i to kao onih koji se brinu o drugima, obično o vlastitim roditeljima, supružnicima ili unucima često nije uzet u obzir. Isti je slučaj i s njihovom ulogom volontera. Potrebno je poticati građane i donositelje odluka na odavanje većeg priznanja doprinosu starijih osoba društvu i na poboljšavanje uvjeta za njihovo sudjelovanje u društvu. Mogući načini za postizanje ovih ciljeva su osiguravanje dohotka u starosti, potpora sudjelovanju u

društvu i volontiranju, potpora starijim osobama koje skrbe o drugima te usklađivanje posla i skrbi, njegovanje solidarnosti i premošćivanje jaza u komunikaciji nastalog intenzivnim korištenjem digitalnih novih tehnologija.

3. Promicanje neovisnog života

Starenjem zdravlje slabi, ali mnogo se toga može učiniti da se to slabljenje uspori. Okolina se može značajno prilagoditi kako bi stvorila bolje uvjete za ljude koji pate od različitih oštećenja i invalidnosti. Aktivno starenje podrazumijeva i osnaživanje svih sudionika procesa starenja, kako bismo svoj život imali pod kontrolom što je dulje moguće. Tome mogu pridonijeti inicijative za promicanje zdravlja i preventivne zdravstvene zaštite, pristupačan i dostupan prijevoz, okruženje u kojem se nude robe i usluge prilagođene starijoj dobi, održavanje samostalnog življenja uz dostupnu dugoročnu skrb u zajednici, prilagođavanje tehnologije u svrhu jačanja i poticanja neovisnog življenja te prilagođavanje stambenih uvjeta za starije.

Na Ministarskoj konferenciji o starenju u organizaciji Agencije Ujedinjenih naroda za gospodarstvo za Europu, održanoj u Beču u rujnu 2012., izneseni su argumenti koji utječu na sudjelovanje, socijalnu inkluziju i antidiskriminaciju starijih osoba. Istaknuto je da najveći utjecaj na aktivno starenje ima životna dob u kojoj se počelo s intervencijama za poticanje aktivnog starenja. Sudjelovanje u zajednici u trećoj životnoj dobi veće je ako se s intervencijama započelo već u mladosti. Na kvalitetu aktivnog starenja velik učinak ima i percepcija umirovljenja kao neizbježne pojave u trećoj životnoj dobi.

Osobe koje umirovljenje zamišljaju kao „kasnu slobodu“, od tog trena pa nadalje imaju uzlaznu putanju aktivnog starenja jer umirovljenjem imaju više slobodnog vremena i manje stresa uzrokovanog poslom. Starije osobe koje umirovljenje smatraju gubitkom, teže se uključuju u zajednicu, pa aktivno starenje nakon umirovljenja ima silaznu putanju i to ponajprije zbog manjih prihoda, manje moći, izgubljenih društvenih veza i gubljenja smisla života.

Ako razmišljamo o načinima aktivnog starenja kao osjećaju individualne i društvene korisnosti osobe (Walker, 2010), možemo vidjeti kako volontiranje može pomoći da se starija osoba osjeća zadovoljnijom, korisnijom i povezanijom sa svojom društvenom okolinom i tako smanjiti isključenost i izolaciju. Volontiranje, naravno može biti raznovrsno i pokriti razna

ISKUSTVO U PRAKSI

Udruga „Mi“, Split



Tradicionalno božićno okupljanje volonterki

U organiziranom okruženju koje osigurava udruga Mi, skupina od 10-ak volonterki treće životne dobi obilascima, razgovorima, šetnjama i jednostavnim pomagačkim poslovima nastoje život svojih vršnjaka učiniti lakšim i jednostavnijim.

Članice volonterske skupine i same se međusobno druže na susretima koje same organiziraju ili na organiziranim supervizijskim sastancima. Svojim volonterskim angažmanom povećale su krug ljudi s kojima se druže, svoj osjećaj korisnosti, kao i osjećaj vlastite vrijednosti u društvu.

Izjave volontera:

„Nema ništa ljepše, nego vidjeti te stare ljude kako pjevaju s nama, a osmijeh na njihovim licima pokazao je da je i ove godine volontiranje bilo vrlo uspješno.“

područja rada s drugim osjetljivim skupinama; rad za očuvanje okoliša, rad na području kulture, ljudskih prava te mnoga druga. Volontiranje starijih osoba rezultira dvostrukom dobiti: aktivnije i zdravije starenje za volontera i dobiti za direktne primatelje volonterskih usluga (lokalne zajednice, ranjive skupine, itd.) Kroz volontiranje se može izraziti i međugeneracijska povezanost i solidarnost, gdje i primatelji i davatelji volonterskih usluga unaprjeđuju kvalitetu svog života i razmjenjuju prednosti različitih životnih dobi.

Postoje razni primjeri volontiranja starijih osoba i takvi primjeri ukazuju da većinu volonterskih poslova mogu izvršavati i volonteri starije dobi. Direktni rad s korisnicima, druženje s djecom, bolesnim i drugim starijim usamljenim osobama, podrška u organizaciji kulturnih događanja i humanitarnih akcija te razni administrativni poslovi su samo neki od poslova koje volonteri starije dobi mogu raditi.

Prema publikaciji Europske fondacije za unaprjeđenje životnih i radnih uvjeta „Volontiranje starijih u EU“, Europa doživljava do sada neviđeno starenje populacije. Predviđa se da će se između 2010. i 2030. broj osoba sa starošću između 65 i 79 godina povećati više od 30%, a u isto vrijeme broj osoba starijih od 80 godina će se povećati za 57.1%! Jedna od posljedica ubrzanog procesa starenja populacije je i povećanje rizika od socijalne isključenosti, posebice starijih osoba koje su izašle s radnog tržišta. Dugoročna nezaposlenost i općenito nesigurnost očuvanja zaposlenja povećava nejednakosti i rizik od siromaštva među mnogim Europljanima starije dobi.

Imajući ove činjenice u vidu te općenitu ekonomsku situaciju u svijetu i kod nas, jasna je važnost razmišljanja o strategijama socijalne inkluzije starijih osoba. Volontiranje i/ili aktivni građanski angažman starijih osoba predstavlja jednu od značajnijih strategija za njihovo uključivanje u društvene tokove, a s druge strane pomaže poboljšanju kvalitete života svih generacija (kao primatelja volonterskog rada starijih osoba). Ovakvo razmišljanje je podebljano činjenicom da je 2011. godina proglašena Europskom godinom volontiranja, a 2012. Europskom godinom aktivnog starenja i međugeneracijske solidarnosti. Cilj 2011. godine je bio promovirati volonterski rad čime se naglasila i važnost doprinosa kojeg starije osobe mogu dati na području volonterskog rada, a s druge strane cilj 2012. je podržati koncept aktivnog starenja i povezanosti među generacijama.

O volonterstvu

U posljednjem desetljeću pokrenut je proces osvještavanja volonterstva kao važnog aspekta društvenog razvoja. Pokazalo se da pored činjenice da spremnost na aktivni angažman pojedinca u prvom redu predstavlja određeni vrijednosni sustav, ono je i jedan od načina socijalnog uključivanja i integracije koje doprinosi izgrađivanju kohezivnog društva stvarajući veze temeljene na povjerenju i solidarnosti. Volontiranje je jedan od načina na koji ljudi, bez obzira na nacionalnost, religiju, socioekonomski status i dob, mogu doprinijeti stvaranju pozitivnih promjena u društvu. U svijetu je volonterstvo i volontiranje definirano na različite načine i ima različite dimenzije, ali se može slobodno reći kako je u svojoj najširoj definiciji volontiranje neplaćeno, nekarijerističko, neprofitno, slobodno izabrano djelovanje koje se javlja u različitim oblicima¹.

Pojmovi kojima se definira kao i oblici u kojima se pojavljuje mogu se razlikovati u različitim jezicima i kulturama, ali vrijednosti koje ga pokreću su zajedničke i univerzalne: želja da se doprinese općem dobru slobodnom voljom, u duhu solidarnosti i ne očekujući materijalnu naknadu. Volonteri su motivirani vrijednostima kao što su pravda, jednakost i sloboda kako su opisane u Povelji Ujedinjenih naroda².

Volonterstvo, kao društveni fenomen, predstavlja okvir u kojem pojedinci i grupe mogu snagom vlastite inicijative i kreativnosti pokretati i unaprjeđivati pozitivne društvene procese. Svjesne toga, vlade mnogih zemalja svojim javnim politikama pokušavaju potaknuti volonterstvo istražujući mogućnosti za pružanje potpore i razvoj tog sektora.

Ljudi diljem svijeta volontiraju iz različitih razloga: kako bi pomogli u iskorjenjivanju siromaštva i poboljšanju osnovnog zdravlja i obrazovanja, kako bi osigurali sigurnu opskrbu vodom i odgovarajuće sanitarne uvjete, kako bi se bavili pitanjima zaštite okoliša i klimatskih promjena, smanjivali rizik od katastrofa i borili se protiv socijalne isključenosti i nasilnih sukoba. U svim tim područjima volonterstvo doprinosi miru i razvoju stvaranjem dobrobiti za ljude i njihove zajednice. Volonterstvo također predstavlja okosnicu mnogih nacionalnih i međunarodnih nevladinih organizacija i drugih organizacija civilnog društva, kao i društvenih i političkih pokreta. Prisutno je u javnom sektoru, a sve je važnija osobina i privatnog sektora.

Vrijednosti volonterstva su izuzetno važne za jačanje kapaciteta najranjivijih skupina za postizanje sigurnog življenja i kako bi poboljšali svoju fizičku, gospodarsku, duhovnu i

¹ Forčić, G., Čulum, B., Šehić Relić, L. (2007). "Kako ih pronaći? Kako ih zadržati?". Rijeka: Udruga za razvoj civilnog društva SMART

² United Nations Volunteers (2011). Izvješće o stanju volonterstva u svijetu. UN-Volunteers

društvu dobrobit. Štoviše, volontiranje može smanjiti socijalnu isključenost koja je često posljedica siromaštva, marginalizacije i drugih oblika nejednakosti. Volontiranje je jedan od puteva za inkluziju onih skupina stanovništva koje su često isključene, kao što su žene, mladi i starije osobe, osobe s invaliditetom, migranti i sl.

Značaj volonterskih programa u pružanju socijalnih usluga

U potrazi za mjerama koje će dodatno potaknuti inkluziju, institucije Europske unije posebnu pažnju usmjerile su na poticanje volontiranja. Europski parlament je proglasio 2011. godinu Europskom godinom volontiranja koja je donijela brojne inicijative usmjerene na dodatnu promociju vrijednosti volonterstva i podizanja kvalitete volonterskih programa. Poseban naglasak stavljen je na doprinos volonterstva socijalnoj koheziji, a samim time i na značaj volonterstva za kvalitetu socijalnih programa usmjerene na osobe treće životne dobi.

Pružanje socijalne usluge ne počinje i ne završava uvijek s profesionalnom socijalnom službom. Postoje i drugi oblici podrške na koje se oni u potrebi mogu osloniti. U prvom redu to su obitelj, susjedi i prijatelji. Drugi krug podrške često čine organizacije civilnog društva i njihove mreže koje počivaju na autentičnoj motivaciji i vrijednostima koje su karakteristične za pluralistička društva.

Volontiranje kao esencijalni dio ovakvog konteksta doprinosi:

- povećanju opsega usluge: volonteri donose nove kapacitete, a time i mogućnost uvođenja novih ili proširivanja postojećih usluga;
- ostvarenju holističkih načela u radu s korisnicima: volontiranje doprinosi uspostavljanju odnosa između pružatelja i primatelja usluga koji je usmjeren na svakog individualnog korisnika prema modelu koji osnažuje pojedinca za samopomoć;
- uspostavljanje veze sa zajednicom: volonteri korisnicima koji se nalaze u društveno isključenim pozicijama donose poveznicu sa životom u zajednici.

Kod uspostavljanja i provedbe volonterskih programa koji nadopunjavaju ili zamjenjuju profesionalno pružanje socijalnih usluga iznimno je važno posebnu pažnju posvetiti osiguranju kvalitete pružanja usluge kako bi se zaštitilo korisnike usluga, ali i volontere. Dokumenti koji to reguliraju su Zakon o volonterstvu, Etički kodeks volontera, Zakon o socijalnoj skrbi te Standardi kvalitete socijalnih usluga u djelatnosti socijalne skrbi.

Zakonski okvir

Zakon o volonterstvu

Zakon o volonterstvu¹ usvojio je Hrvatski Sabor 18. svibnja 2007. godine te njime uredio volontiranje u Republici Hrvatskoj.

Zakon pojašnjava definiciju volontera i volontiranja, odnos korisnika i pružatelja volonterskih usluga, naknade troškova, osiguranja, oporezivanje; navodi temeljna načela volontiranja; uređuje samo organizirano ili formalno volontiranje temeljem ugovora o volontiranju; navodi prava i obveze organizatora volontiranja kao i samih volontera; uređuje situacije u kojima se obavezno sklapaju ugovori o volontiranju te uređuje evidentiranje volonterskog rada (potvrda ili volonterska knjižica).

U vrijeme pisanja ovog priručnika u tijeku je izmjena postojećeg zakona uz široku javnu raspravu.

Volontiranje prema Zakonu o volonterstvu

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 opću dobrobit, bez postojanja uvjeta isplate, novčane nagrade ili potraživanja druge imovinske koristi."

Osim toga, Zakon precizno naglašava što se sve ne smatra volontiranjem:

- obavljanje usluga koje su u suprotnosti s Ustavom RH;
- obavljanje usluga za koje postoji uvjet isplate, a bez zasnivanja radnog odnosa uređenog Zakonom o radu (ZOR);
- obavljanje poslova za koje se inače zasniva radni odnos sukladno ZOR-u;
- stručno osposobljavanje;
- obavljanje usluga koje je jedna osoba obvezna pružiti drugoj na temelju ugovora (ne volonterskog), zakona ili drugog propisa;
- izvršavanje posebnih obveza sukladno sudskim odlukama;
- obavljanje usluga u obiteljskim, prijateljskim i susjedskim odnosima;
- besplatno davanje novca ili imovine.

¹ Zakon o volonterstvu, Narodne novine br. 58/07

Organizatori volontiranja prema Zakonu o volonterstvu

Zakon o volonterstvu nabraja tko sve može biti organizator volontiranja: udruge, zaklade, fondacije, sindikati, vjerske zajednice, javne ustanove, turističke zajednice, državna tijela, tijela jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave.

Zakon određuje da organizatori volontiranja ne mogu biti fizičke osobe i profitne pravne osobe (tvrtke, kompanije...).

Volonteri prema Zakonu o volonterstvu

Sukladno Zakonu o volonterstvu, volonter može biti fizička osoba starija od 18 godina koja ima punu poslovnu sposobnost.

Volontiranje osoba od 15 do 18 godina omogućeno je Zakonom uz posebne uvjete:

- uz pisanu suglasnost zakonskog zastupnika;
- ne smiju volontirati izvan granica RH bez pratnje zakonskog zastupnika;
- ne smiju biti uključeni u dugotrajno volontiranje (u trajanju duljem od 20 sati tjedno kontinuirano tri mjeseca).

Zakon postavlja ograničenje za osobe koje su počinile neka kaznena djela prilikom volontiranja na aktivnostima s djecom, osobama s invaliditetom, starim i nemoćnim osobama, osobama lišenim poslovne sposobnosti i sl.

Ugovor o volontiranju

Zakon o volonterstvu predvidio je sklapanje ugovora o volontiranju i to u usmenom ili pisanom obliku (prilog 1).

Ipak, Zakonom su točno definirane situacije u kojima je obvezno sklapanje ugovora o volontiranju i to u situacijama kada je:

- volontiranje povezano s povećim rizicima za život i zdravlje volontera;
- volontiranje stranih državljana u Republici Hrvatskoj;
- volontiranje domaćih državljana u inozemstvu;
- dugotrajno volontiranje (najmanje 20 sati tjedno, najmanje tri mjeseca bez prekida);
- volontiranje organiziraju vjerska zajednica, javna ustanova, turistička zajednica, državna i lokalna/područna tijela;
- volontiranje s djecom, osobama s invaliditetom, starim i nemoćnim te bolesnim osobama i onima lišenim poslovne sposobnosti (potpuno ili djelomično);
- na zahtjev volontera.

Ugovor mogu sklopiti osobe s navršених 15 godina i starija maloljetna osoba, no uz suglasnost zakonskog zastupnika. Sadržaj ugovora definiran je Zakonom i prema njemu bitne su odrednice ugovora o volontiranju:

- podatci o ugovornim stranama te njihovu prebivalištu, odnosno sjedištu;
- mjesto i vrijeme trajanja volontiranja;
- prava i obveze volontera i organizatora;

- specifičnosti vezane za aktivnost volontiranja ili pružanje pojedine volonterske usluge;
- podatci o edukaciji za volontiranje;
- informacije o osobnoj sigurnosti tijekom volontiranja;
- troškovima (ukoliko ih ima) i načinu naknade (ukoliko je tako dogovoreno);
- obliku prestanka ugovora

Potvrda o volontiranju

Organizator volontiranja obavezan je izdati volonteru pisanu potvrdu o volonterskim aktivnostima (prilog 2). Volonterska knjižica također može poslužiti kao pisana potvrda s obzirom da u sebi sadrži mogućnost bilježenja svih podataka propisanih Zakonom o volonterstvu.

Potvrda o volontiranju treba sadržavati:

- osobne podatke volonterke ili volontera;
- podatke o vremenu volontiranja;
- podatke o edukaciji;
- kratki opis volonterskih aktivnosti;
- ostale specifičnosti pojedinog oblika volontiranja

Etički kodeks volontera

Etički kodeks² predstavlja skup vrijednosti, načela i standarda kojima se usmjerava proces organiziranog uključivanja volontera u aktivnosti za opću dobrobit. Etički kodeks promiče najviše vrijednosti ustavnog poretka RH.

Njegov je cilj promicanje pozitivne prakse volontiranja i primjene načela i standarda volonterstva među organizatorima volontiranja, volonterima i korisnicima njihovih usluga.

Temeljna načela Etičkog kodeksa volontera

- Načelo sudjelovanja u društvenim procesima
- Načelo dobrovoljnosti i slobode izbora
- Načelo zabrane diskriminacije
- Načelo solidarnosti, promocije i zaštite ljudskih prava
- Načelo razvoja osobnih potencijala
- Načelo interkulturalnog učenja i razmjene
- Načelo zaštite okoliša i brige za održivi razvoj

² Etički kodeks volontera, Narodne novine br. 55/08

ISKUSTVO U PRAKSI

Dom za starije i nemoćne „Maksimir“, Zagreb



Voditeljice kreativnih radionica

Dom za starije i nemoćne „Maksimir“ u svoj svakodnevni rad uključuje velik broj volontera. Od stotinu redovnih volontera, njih čak 40-ak je starije životne dobi.

Volonteri u Domu vode različite aktivnosti za korisnike Doma: jahanje, nordijsko hodanje, boćanje, yoga, folklor, engleski jezik, kozmetički kutak, plesnu grupu i mnoge druge. Nekoliko volonterki starije životne dobi rade i na uredskim poslovima, dok program *Pomoć u kući* ima svoju zasebnu skupinu volonterki.

Volonteri treće životne dobi žele prenositi svoja znanja i vještine, osjećati se korisnima, biti primijećeni među svojim vršnjacima i u lokalnoj zajednici, a volontiranje im u tome uvelike pomaže čineći ih dijelom aktivnog stanovništva svoje lokalne zajednice.

Osim općih načela, Etički kodeks donosi i načela po kojima trebaju postupati organizatori volontiranja, volonteri i korisnici volonterskih usluga:

Načela za organizatore volontiranja

- Organizator volontiranja osmišljava i provodi volonterske programe koji imaju jasne i vidljive kriterije uključivanja volontera, praćenja i vrednovanja volonterskih aktivnosti te stvaraju ugodno i poticajno ozračje u kojem se volontere potiče na osobni razvoj kroz učenje, sudjelovanje u timskom radu i razmjenju sa suradnicima.
- Organizator volontiranja osigurava sigurno i poticajno okruženje za volontiranje te financijske, organizacijske i ljudske resurse koji su potrebni za realizaciju volonterskih aktivnosti vodeći računa o stručnosti i osposobljenosti volontera za rad s korisnicima.
- Organizator volontiranja ima odgovornost osigurati jednake mogućnosti uključivanja volontera te okruženje oslobođeno od svih oblika diskriminacije i uznemiravanja. Organizator je dužan uložiti napore u uklanjanje fizičkih, psiholoških, ekonomskih, socijalnih i kulturoloških prepreka pri uključivanju volontera koji su pripadnici različitih društvenih skupina.
- Organizator volontiranja poštuje slobodu odlučivanja svakog volontera o početku i završetku volonterskog angažmana.
- Organizator volontiranja informira volontere s načinom rada organizacije, pravilima organizatora i zahtjevima posla koji odgovaraju znanju, vještinama i prethodnom iskustvu volontera. Volonteri imaju pravo na sve informacije koje se tiču njihovog volonterskog angažmana.
- Organizator volontiranja potiče volontere na sudjelovanje u odlučivanju o stvarima koje se tiču volontiranja te im se nastoji omogućiti da pridonose organizaciji na načine koji sami odaberu.
- Prilikom uključivanja maloljetnih volontera, organizator volontiranja posebnu pažnju posvećuje nadzoru i podršci, u cilju zaštite volontera, a u suradnji s roditeljima/skrbnicima i odgojno obrazovnim ustanovama.
- Organizator volontiranja s posebnom pozornošću poduzima mjere zaštite korisnika volonterskih aktivnosti primjenjujući postojeće domaće i međunarodne propise koji se odnose na određene ciljne skupine.
- Organizator volontiranja potiče organizacijsku kulturu u kojoj je volonterski doprinos poželjan i cijenjen.
- Organizator volontiranja vodi urednu evidenciju o volonterima, njihovom doprinosu i volonterskim aktivnostima.

Načela za volontere

- Volonteri imaju pravo i dužnost biti upoznati sa Zakonom o volunteerstvu i Etičkim kodeksom i drugim pravilnicima i postupcima organizatora volontiranja.

- Volonteri u svome radu njeguju i promiču rad za opće dobro cijele zajednice.
- Volonteri poštuju integritet i dostojanstvo svih suradnika i u organizaciji djeluju kao dio tima.
- Volonteri se tijekom volonterskih aktivnosti ponašaju u skladu s misijom i vizijom organizacije u kojoj djeluju i na raspolaganje joj stavljaju samo ona znanja, vještine i sposobnosti koje ne nadilaze njihove mogućnosti.
- Volonteri poštuju misiju i pravila organizacije u kojoj djeluju, poštuju zdravstvene i druge standarde sigurnosti kako bi umanjili rizik nanošenja štete sebi, organizatoru volontiranja i korisnicima.
- Volonteri poštuju i uvažavaju različitosti osobnosti, stavova, sustava vrijednosti i životnih uvjeta korisnika volonterskih usluga. Volonteri u radu s korisnicima ne nameću svoja vjerska, politička i druga osobna uvjerenja te nastoje prepoznati i izaći u susret njihovim individualnim potrebama.
- Volonteri ni na koji način ne zloupotrebljavaju uspostavljeni odnos s korisnicima radi zadovoljavanja svojih emocionalnih, fizičkih, financijskih i drugih potreba.
- Volonteri se suzdržavaju od aktivnosti koje mogu narušiti ugled organizatora volontiranja i korisnika. Svoj rad predstavljaju na istinit i afirmativan način. U javnim nastupima ne smiju davati netočne ili nejasne podatke koji bi mogli primatelja informacije dovesti u zabludu.
- Volonteri poštuju povjerljivost podataka o korisnicima. Svako prikupljanje podataka takve prirode mora dobiti suglasnost korisnika i organizatora volontiranja.
- Ukoliko imaju dilema ili problema u ispunjavanju volonterskih aktivnosti, volonteri se trebaju obratiti isključivo odgovornim osobama u organizaciji.

Načela za korisnike volontiranja

- Korisnik volontiranja ima pravo biti upoznat sa Zakonom o volonterstvu, Etičkim kodeksom te drugim pravilnicima i procedurama organizatora volontiranja od kojeg prima volonterske usluge.

ISKUSTVO U PRAKSI

Udruga „Otac Ante Gabrić“, Metković



Zajedničko kuhanje po tradicionalnoj recepturi

Udruga „Otac Ante Gabrić“ razvijala je volonterski program potičući međugeneracijsku solidarnost i uključujući mlade volontere u volonterske angažmane u dnevnom boravku za starije osobe.

Provodeći projekte „Otvorimo bakinu škrinju“, „De stanimo da se veselimo i jednu pismu zapivamo“ te „Na didivom ognjištu“ uključili su veliki broj mladih ljudi u aktivnosti projekata. Na organiziranim radionicama mladi su učili od starijih, a stariji su se potaknuli zainteresiranošću mladih prisjećali starih recepata, igara, običaja, brojalice...

Izjave volontera:

„Pročitavši naziv projekta „Na didivom ognjištu“, odmah sam osjetila neku toplinu oko srca. Vjerojatno onu koja u današnja moderna vremena mnogima nedostaje. U svom pravom, neiskvarenom smislu prisutna je ona bila kroz cijeli projekt...“

- Ukoliko prima volonterske usluge, korisnik prihvaća temeljna etička načela organizatora volontiranja, Etičkog kodeksa i Zakona o volonterstvu.
- Korisnik volontiranja ima pravo odbiti volonterske usluge.
- Korisnik volontiranja dužan je organizatoru volontiranja prijaviti svako neprikladno ponašanje volontera kojim se kompromitira etički kodeks volontera i druge volontere.

Ostale zakonske odredbe i politike

Osim Zakona o volontiranju i Etičkog kodeksa volontera, za razvoj volonterskih programa unutar šireg pojma skrbi o osobama treće životne dobi postoje i dugi relevantni dokumenti koji na posredan ili eksplicitan način zagovaraju uključivanje volontera u programe skrbi.

Temeljni dokument je svakako **Zakon o socijalnoj skrbi**³ koji svojim načelima i odredbama pruža mogućnost izvaninstitucionalnim oblicima skrbi da koriste sve dostupne resurse u zajednici.

Nova **Strategija razvoja sustava socijalne skrbi u Republici Hrvatskoj 2011. - 2016.**⁴ navodi da u okviru procesa razvoja sustava socijalne skrbi prioritet treba dati razvoju usluga koje nedostaju u zajednici čime se želi postići da korisnici dobivaju usluge u svojim domovima i lokalnim zajednicama, što znači da se u samoj zajednici stvaraju uvjeti za njihovu integraciju. Najznačajnije smjernice za razvoj volonterskih programa definirana je u mjeri Promicanje i razvoj volonterstva u Programima međugeneracijske solidarnosti.

U dijelu koji se odnosi na pružanje socijalnih usluga i volontiranje izrađeni su **Standardi kvalitete socijalnih usluga**⁵ u djelatnosti socijalne skrbi koji u standardu 12 govori o radu volontera, studenata na praksi i vježbenika.

Osim nacionalnih politika, za Republiku Hrvatsku i daljnji društveni razvoj ključni značaj imaju EU politike. Jedna takva koja je dala okvir za današnje strategije je i Zajednički memorandum o socijalnom uključivanju⁶ koji naglašava značaj organizacija civilnog društva: „Unutar programa borbe protiv siromaštva i socijalne isključenosti veliku ulogu igraju organizacije civilnog društva. Njihovo je djelovanje posebno važno u području direktne podrške socijalno ugroženima te drugim osobama s raznovrsnim potrebama, osnaživanja korisnika sustava socijalne skrbi te razvoju novih socijalnih usluga u partnerskom odnosu s javnim ustanovama i jedinicama lokalne vlasti.”

3 Zakon o socijalnoj skrbi, Narodne novine br. 33/12

4 Ministarstvo socijalne politike i mladih (2012). Strategija razvoja sustava socijalne skrbi u Republici Hrvatskoj 2011. - 2016.

5 Ministarstvo socijalne politike i mladih (2012). Standardi kvalitete socijalnih usluga u djelatnosti socijalne skrbi

6 Ministarstvo socijalne politike i mladih (2011). Zajednički memorandum o socijalnom uključivanju Republike Hrvatske

Menadžment volontera

“U potpunosti uspostavljen menadžment volontera u ustanovi koji rezultira potpunom integracijom volontera u rad ustanove. Uključivanjem volontera u ustanovu doprinosi se destigmatizaciji psihičkih bolesnika kroz “otvaranje” ustanove prema zajednici; podizanje kvalitete života štićenika; poticanje dinamike unutar ustanove uz potenciranje bolje međusobne povezanosti i funkcionalnosti svih segmenata rada unutar ustanove; uzajamno učenje (zaposlenika i volontera) izgradnja volonterske mreže; stvaranje humanijih i altruističnih odnosa unutar ustanove i u zajednici.”

*DOM ZA PSIHIČKI BOLESNE ODRASLE OSOBE “TURNIĆ”, RIJEKA
Lovorka Pandur i Valerija Komljenović, koordinatorica volontera*

Volonteri, jednako kao i zaposlenici organizacije sastavni su dio organizacijske strukture, pa stoga moraju imati jasno mjesto unutar iste te biti detaljno upućeni u sve procedure, djelatnosti i postojeće prakse unutar organizacije poglavito one koje su relevantne za aktivnosti koje obavljaju. Tako pripremljeno okruženje unutar organizacije predstavlja osnovni preduvjet za kvalitetno uključivanje volontera. U tom procesu pripreme organizaciji pomažu znanja iz područja menadžmenta volontera.

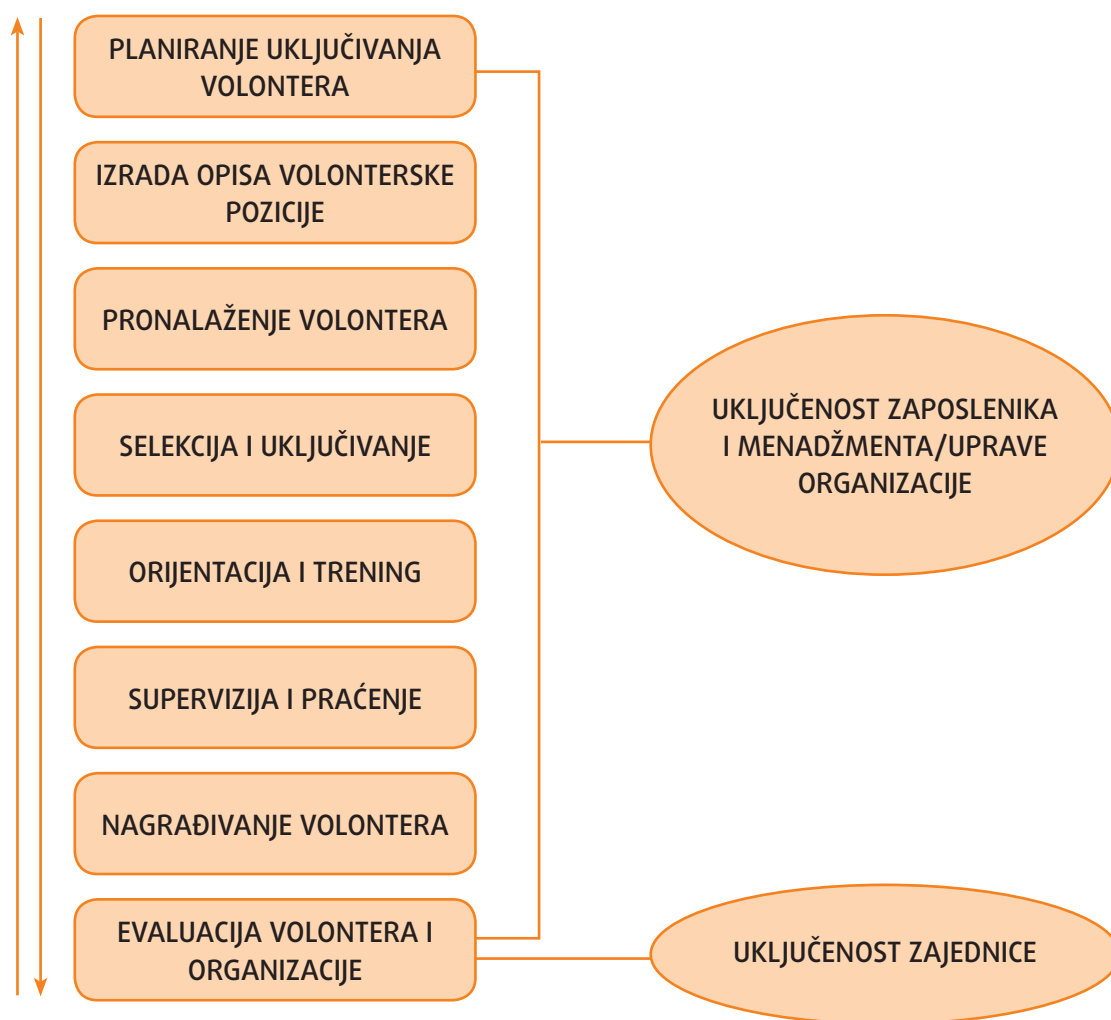
Menadžment volontera podrazumijeva proces planiranja koji se vrlo često zaboravlja jer se od strane organizacija/ustanova često procjenjuje kao nedovoljno značajan da mu se posveti vrijeme koje zaslužuje. On nam daje odgovore na pitanja zašto uključujemo volontere, što time postizemo, kako i gdje ih uključujemo, tko i kada treba nešto učiniti i za što je odgovoran, na koji način možemo nagraditi volontera te kako im pružiti podršku i procijeniti uspješnost njihovog rada u odnosu prema korisnicima i organizaciji u cjelini. Menadžment volontera daje osnovne smjernice svim potencijalnim organizatorima volonterskih aktivnosti za učinkovitiji i uspješniji rad s volonterima. Ukoliko organizacija ne radi kvalitetno i uspješno sa svojim volonterima, oni će napuštati organizaciju, a cilj svake organizacije koja uključuje volontere jest zadržati volontere koji kvalitetno obavljaju svoje volonterske poslove. Iskustvo iz prakse pokazuje da su i volonteri i korisnici zadovoljniji ako organizacija ima kvalitetno osmišljen i korak po korak proveden volonterski menadžment.

Ciklus menadžmenta volontera

Ciklus menadžmenta volontera sastoji se od 8 koraka/faza koje trebaju biti jednako dobro razvijene kako bi cjelokupni proces uključivanja volontera u organizaciju bio uspješan.

Sve faze ciklusa menadžmenta volontera su međusobno povezane i koraci su ovisni jedan o drugome te naučene lekcije i rezultati koji se dobiju putem provedbe evaluacije rada volontera i evaluacije volonterskog programa organizacije služe organizaciji za daljnji razvoj i unaprjeđenje svakog koraka u ciklusu menadžmenta volontera u cilju što kvalitetnijeg volonterskog programa organizacije. Ujedno, od iznimne je važnosti u pojedine faze ciklusa menadžmenta volontera uključiti upravu/menadžment organizacije. Njihova uključenost doprinosi uspostavljanju održivog volonterskog programa u organizaciji.

Ciklus menadžmenta volontera - koraci



Planiranje uključivanja volontera

Kod planiranja uključivanja volontera može se primijeniti Pareto princip¹ koji kaže da ukoliko se posveti 80% vremena, energije i novca za provođenje 20% prioriteta zadatka/ poslova, tada će tih 20% prioriteta dovesti do 80% uspjeha. Naime, ukoliko organizacija kvalitetno posveti 20% svog vremena na planiranje uključivanja volontera i osiguranje svih potrebnih elemenata za kvalitetno uključivanje volontera u organizaciju, to će neupitno doprinijeti učinkovitom i kvalitetnom volonterskom programu organizacije.

Što je sve potrebno napraviti prije nego se započne s procesom pronalaženja volontera:

Osigurati podršku uprave, menadžmenta organizacije - Važno je uzeti u obzir sve koji su na poziciji da donose odluke unutar organizacije. Najvažnija grupa/pojedinci su svakako izvršni direktor i upravni/nadzorni odbor organizacije. Ukoliko oni ne pruže podršku razvoju volonterskog programa biti će jako teško uspostaviti volonterski program unutar organizacije. Zašto je to tako važno? Podrška menadžmenta organizacije je ključna za osiguranje uspješnog, učinkovitog i održivog volonterskog programa unutar organizacije. Ona omogućuje da se povećaju i osiguraju mogućnosti za financiranje rada s volonterima i volonterskog programa uključujući i sredstva za plaćanje koordinatora volontera. Prepoznavanje rada s volonterima i volonterskog programa od strane menadžmenta organizacije doprinosi jačanju njegove vrijednosti i profesionalizma, jača vidljivost volontera među vanjskim dionicima organizacije te se osigurava da volonteri budu više uključeni u različite aktivnosti koje doprinose organizaciji i korisnicima organizacije, da budu više uključeni u procese planiranja i odlučivanja te da se prepoznaje i vrednuje njihov rad.

Prodiskutirati unutar organizacije motive zašto organizacija želi uključiti volontere u svoje aktivnosti: Neki od mogućih motiva:

- Svaka pomoć je dobrodošla, kako fizička tako i emotivna. Korisnici smješteni u ustanove su željni pripadnosti, emocija, razgovora, pažnje, veselja, radionica, poboljšanja kvalitete življenja i stanovanja. (*Dom za starije i nemoćne osobe »Volosko« - Opatija*)

¹ Više informacija o Pareto principu: http://en.wikipedia.org/wiki/Pareto_principle

ISKUSTVO U PRAKSI

Udruga „Žena“, Drniš

Generacijska pomoć, u kojoj stariji ljudi pomažu u svakodnevnom životu svojim vršnjacima, postiže mnogo dobrih rezultata u podizanju kvalitete života ne samo primatelja volonterske usluge, nego i njenim pružateljima.

Njome se osiguravaju ljudski resursi koji najbolje razumiju potrebe starijih osoba u svojoj lokalnoj zajednici, utječe na aktivniju starost i dugoročniju mobilnost svih sudionika volonterskog procesa, dok su posebno korisne radionice prenošenja znanja i vještina tradicionalnih zanata na mlađe generacije.

Izjave volontera:

„Tijekom aktivnosti (radionica za izradu narodne nošnje, prikazivanja dokumentarnih filmova, razgovora, druženja...) prisjećali smo se načina izrade pojedinih dijelova narodne nošnje, starih igara, zagonetki, pitalica, pjesama, zdravica, raznih običaja te starinskih recepata.“

- Organizirajući aktivnosti na ovaj način postizemo rezultate ne samo u poboljšanju kvalitete života starijih osoba nego i dugotrajno nezaposlenih i mladih, a istovremeno se poboljšava komunikacija i kohezija u zajednici: starije osobe koje trebaju pomoć imaju osiguranu dostupnost raspoloživih socijalnih usluga potrebnih za svakodnevni život; starije osobe koje žele živjeti aktivnu starost imaju organizirane aktivnosti i uključene su u zajednicu; dugotrajno nezaposlene osobe imaju mogućnost edukacije i uključivanja u rad socijalnog servisa; mladi se educiraju i senzibiliziraju za probleme i potrebe starijih te svojim volonterskim radom korisno utječu na rješavanje problema u zajednici, a istovremeno imaju manje slobodnog vremena i smanjuje se utjecaj negativnih pojava u društvu. (*Udruga „Žena“, Drniš*)
- Uključivanje volontera vikendima i u popodnevnim satima u aktivnosti s korisnicima, ispunjavanje slobodnog vremena naših korisnika na što kvalitetniji način, poboljšanje integracije korisnika u lokalnu sredinu. (*Centar za rehabilitaciju »Fortica« - Kraljevica*)
- Upoznajemo širu javnost s područjem svojeg djelovanja i tako radimo na destigmatizaciji, rehabilitaciji i resocijalizaciji osoba s duševnim smetnjama, educiramo i demistificiramo fenomen „duševne bolesti“. (*Psijhijatrijska bolnica Rab - otok Rab*)
- Povećava se mogućnost kontinuiranog pružanja usluga starijim osobama, čak i u razdobljima kad izostaju donatorska sredstva. Time ustanova održava odnos povjerenja sa svojim korisnicima. (*Mi centar za pomoć i njegu, Split*)

Jasno definirano stajalište organizacije - dobro organiziran i prezentiran volonterski program u zajednici svakako nije garancija uspješne animacije građana na volonterski angažman u organizaciji niti uspješnog vođenja volontera. U procesu učinkovitog menadžmenta volontera presudni su i stavovi organizacije koji predstavljaju organizaciju u zajednici. Neki od tih stavova uključuju: vjerovanje u volontiranje, otvorenu komunikaciju, spremnost na povratnu informaciju, prihvaćanje i poštivanje različitosti, neopterećenost predrasudama.

Promišljeni i detaljno prodiskutirani različiti aspekti menadžmenta volontera koji uključuju: detaljno izrađen plan akcije vezan za volonterski program koji se pokreće unutar organizacije, jasno definiran opis volonterskih pozicija, izrađena slika strukture organizacije koja jasno pokazuje gdje se uklapa angažman volontera, osiguranje stručne podrške volonterima, definiran proces izvještavanja i praćenja rada volontera, utvrđeni kriteriji i metode procjene rada volontera, utvrđeni načini nagrađivanja volontera te načini nošenja sa situacijama kada volonter ne obavlja svoj posao adekvatno, dobro pripremljeni članovi organizacije koji će raditi selekciju volontera na temelju obavljenog intervjua.

Razumijevanje prava i odgovornosti volontera i prava i odgovornosti organizacije u radu s volonterima - Volonteri predstavljaju veliku vrijednost za svaku ustanovu. To su osobe koje prepoznaju misiju, aktivnosti i vrijednosti ustanove i svojim angažmanom žele tome doprinijeti. Opseg njihovog angažmana i uključivanja u aktivnosti pretpostavlja određenu, jasno definiranu odgovornost, kako volontera tako i ustanove u kojoj se volontira. Kada volonter ponudi svoje vrijeme, svoj volonterski doprinos nekoj ustanovi prilikom obavljanja različitih poslova i sudjelovanja u različitim aktivnostima mogući su i nesporazumi u opsegu posla i odgovornosti. Kako bi se to izbjeglo važno je s volonterima jasno definirati njihova prava, ali i obveze.

Volonter ima pravo:

- na pisanu potvrdu o volontiranju;
- na sklapanje ugovora o volontiranju;
- na upoznavanje s Kodeksom i etičkim normama bitnima za pojedini oblik volontiranja;
- na prikladnu edukaciju;
- na stručnu pomoć i podršku tijekom volontiranja;
- na njemu prilagođen i koristan zadatak;
- biti izložen raznim iskustvima;
- na upoznavanje s uvjetima volontiranja, aktivnostima koje će obavljati, uslugama koje će pružati i pravima koja mu pripadaju;
- na naknadu ugovorenih troškova;
- na primjerene i sigurne uvjete rada;
- biti upoznat s opasnostima koje nosi volontiranje;
- na dnevni odmor u ugovorenom trajanju;
- na zaštitu privatnosti i osobnih podataka;
- biti saslušan i sudjelovati u odlučivanju;
- smatrati se suradnicima, a ne besplatnom pomoći;
- na mudro iskorišteno volontersko vrijeme;
- na priznanje kroz napredovanja i nagrade;
- na zahvalu za svoj angažman

Volonterske obveze:

- volontirati u skladu sa stručnim propisima i etičkim pravilima;
- volontirati u skladu s primljenim uputama od strane organizacije;
- čuvati službenu tajnu i povjerljive i osobne podatke o organizatoru ili korisniku volontiranja;
- obavljati zadatke odgovorno i u dogovorenim rokovima;
- odbiti volontiranje koje je suprotno propisima;
- izraziti vlastite granice;
- upozoriti organizatora volontiranja ako izvršavanje upute može uzrokovati štetu volonteru, korisnicima volontiranja ili trećim osobama;
- biti odan ideji i organizaciji za koju volontira

Obveze organizacije:

- jasno definirati opis posla za volontera;
- upoznavanje i obuka volontera s radom, osobljem, ulogom u organizaciji te omogućavanje obuke koja je eventualno potrebna za obavljanje definiranog posla;

ISKUSTVO U PRAKSI

Općina Jasenovac



Bicikljada korisnika Dnevnog boravka i volontera

Općina Jasenovac provela je dva projekta koji su se temeljili na volonterskoj pomoći korisnicima Dnevnog boravka općine Jasenovac.

U prvom od njih, pod nazivom „Zaštita i unaprjeđenje zdravlja starijih osoba“, volonteri – stručnjaci su korisnicima pružali kozmetičke i fizioterapeutske usluge, dok je projekt „Aktivni i zdravi u starijoj dobi“ rezultirao bicikljadama, šetnjama i zajedničkim radnim akcijama volontera i korisnika.

Izjave volontera:

„Zajednička druženja potakla su mlade da ne zanemaruju starije. Mladima nije bilo teško izdvojiti svoje slobodno vrijeme da bi naučili nešto novo. Pokazali su iznimnu strpljivost (čega je u današnje vrijeme sve manje) i želju da nauče nešto novo odnosno staro.“

- praćenje, podrška i fleksibilnost kako bi se pojasnili standardi koje organizacija očekuje i kako bi se volontera ohrabrilo u njihovom postizanju;
- plaćeni troškovi dolaska i odlaska volontera do mjesta rada i za vrijeme rada;
- zdravlje i sigurnost: omogućavanje adekvatne obuke i informacije koje su vezane uz zdravlje i sigurnost;
- odnositi se prema volonteru kao prema zaposlenom osoblju;
- pokušati riješiti sve probleme i teškoće za vrijeme volontiranja na zadovoljavajući način, a slučaju kada se problem ne može riješiti, ponuditi mogućnost rasprave u skladu sa svim pravilima definiranim u okviru organizacije

Osigurati dobru koordinaciju volontera - osobe koje vode i koordiniraju rad volontera su ključne za osiguranje učinkovitog i održivog volonterskog programa. Volonteri/ke najčešće ne rade puno radno vrijeme pa volonterski programi mogu uključivati ljude koji rade samo jednom godišnje ili prema unaprijed utvrđenom rasporedu (jednom tjedno, nekoliko dana u tjednu, ujutro ili navečer, nedjeljama, i sl.). Ako različitim rasporedima dodamo i raznolikost ljudi koji volontiraju (dob, edukacija, interesi, motivacija, itd.), organizacija će vrlo brzo uvidjeti da je uključivanje volontera veliki logistički izazov. U okviru planiranja uključivanja volontera u organizaciju potrebno je definirati tko će biti zadužen za koordinaciju volontera/ki.

Poslove koje uključuje koordinacija volontera:

- suradnja s menadžmentom organizacije kako bi se osigurale osnovne informacije o volonterskom programu potencijalnim volonterima;
- definiranje potreba za volonterima te koordiniranje izrade opisa poslova volontera u suradnji s drugim članovima organizacije i voditeljima projekata;
- organiziranje pronalaženja i uključivanja volontera u aktivnosti organizacije;
- organiziranje plana i kalendara aktivnosti volontera;
- komunikacija s volonterima i osobljem (odgovori na sva pitanja volontera u vezi njihovog rada, kao i na pitanja profesionalnog osoblja u vezi volonterskog programa);
- izvještavanje organizacije o statusu volonterskog programa;
- izrada proračuna troškova volonterskog rada

U cilju što kvalitetnije uspostave održivog volonterskog programa u organizaciji preporuča je svim organizatorima volontera da osobe koje vode i koordiniraju rad volontera završe edukaciju u području menadžmenta volontera za koordinatore volontera. Po završetku edukacijskog ciklusa sudionici imaju potrebno znanje za uspješnu primjenu volonterskih programa u svojim organizacijama te izrađen okvir programa rada s volonterima.

Opis volonterske pozicije

“Uključiti volontere u organizaciju prije nego smo osmislili posao koji će obavljati je kao plesati prije nego je muzika započela. Mogućnost da pogriješimo u koracima je vrlo velika”

Marlena Wilson, *Volunteer management*, 1996

U ovom koraku organizacija treba dobiti odgovor na sljedeća pitanja: Što će volonteri raditi? Koliko dugo će biti angažirani? Što volonteri trebaju znati? S kim će volonter raditi? Tko pruža podršku volonteru u njegovom radu? Koja znanja i vještine volonter treba imati da bi bio učinkovit u provedbi aktivnosti?

Izrađen **opis volonterske pozicije** svakoj organizaciji donosi različite **prednosti**. Neke od njih su sljedeće:

- nudi volonterima smisao njihovog angažmana i jača motivaciju;
- definira očekivanja organizacije kao i rezultate kojima volonteri trebaju stremići;
- potiče organizaciju da pripremi što više konkretnih informacija unaprijed što doprinosi motivaciji volontera za volonterski angažman;
- daje mogućnost da se volonteri uključe u proces reviziranja postojećih aktivnosti;
- sukladnost sa Zakonom o volonterstvu;
- ostavlja dojam profesionalnog pristupa – jačanje motivacije volontera;
- utvrđena dvosmjerna očekivanja;
- utvrđen lanac odgovornosti za pojedine zadatke – određene osobe iz redova organizacije koje će pružiti podršku i pratiti rad volontera;
- jasno definirane aktivnosti koje se unose u volontersku knjižicu;
- daje smjernice za sljedeću fazu – pronalaženje volontera

Volonteri mogu biti angažirani na aktivnostima sa starima koje su usmjerene na pružanje podrške starima u zadovoljavanju njihovih svakodnevnih životnih potreba (npr. odlazak u trgovinu, druženje, odlazak u ljekarnu, pratnja prilikom odlaska liječniku) do različitog spektra aktivnosti koje su usmjerene

ISKUSTVO U PRAKSI Grad Pleternica



Posebna masaža za osobe treće životne dobi

U cilju podizanja fizičke pokretljivosti starijih osoba, Grad Pleternica pokrenuo je projekt „Za lakšu i ljepšu starost“ u kojem su fizioterapeuti volonterski osmislili i primijenili masažu za osobe starije životne dobi.

Izjave volontera:

„Treću godinu volontirati za mene je veliko zadovoljstvo. Teško je riječima opisati kako je ugodan i zanimljiv boravak sa starijim osobama i koliko se toga od njih može naučiti... Ove godine naglasak je bio na pjesmi. Naučili smo neke nove pjesme, pjevali tijekom raznih radionica te pjesmom razveselili one najpotrebnije.“

na unaprjeđenje kvalitete života osoba starije životne dobi (npr. vođenje različitih radionica - ručni rad, kuhanje i razmjena recepata, tkanje, likovne, glazbene radionice, sportske i rekreativne aktivnosti). Ujedno, volonteri u programima skrbi za stare mogu biti uključeni na provedbu aktivnosti koje su vezane za administrativne i organizacijske poslove organizacija koje pružaju skrb o starima. Iz dosadašnje međunarodne i hrvatske prakse u programima skrbi za stare neke od mogućih volonterskih pozicija odnose se na:

- **Vozač i pružatelj podrške u provedbi društvenih aktivnosti** - prijevoz korisnika programa za stare službenim vozilom organizacije i pružanje različitih vidova logističke podrške u provedbi društvenih aktivnosti za stare putem prijevoza materijala i sudionika različitih radionica organiziranih u okviru programa za stare;
- **Informator i posrednik** - pružanje informacija i posredništvo između korisnika i davatelja usluga, kako bi se osobama starije životne dobi omogućilo da dobiju potrebne informacije;
- **Pratitelj i osoba za druženje s osobama starije životne dobi** - pratnja osoba starije životne dobi pri ostvarivanju mjera zdravstvene zaštite, odlasci u šetnju s korisnicima, druženje s osobama starije životne dobi, posjet starim osobama u izoliranim malim sredinama;
- **Voditelj kineziološke rekreacije** - provođenje rekreativnog vježbanja kako bi se kineziološkim operatorima djelovalo na funkcionalne sposobnosti organizma, posebice na transformacije lokomotornog i kardio-respiratornog sustava;
- **Pomoćni poslovi za starije i nemoćne osobe** - pomoć osobama starije životne dobi smještenih u ustanovi da što ugodnije i bolje provedu svoje slobodno vrijeme, da ostvare prava iz zdravstvenog i drugih sustava koja bitno utječu na kvalitetu njihova života u ustanovi;
- **Pomoćni kućanski poslovi** - pružanje pomoći osobama starije životne dobi kroz sitne kućanske popravke i rad u vrtu;
- **Usluge frizera** - šišanje i druge usluge;
- **Čitanje knjiga i druge literature** - osobito je zanimljivo osobama više razine pismenosti i očuvane mentalne svježine koje imaju teškoće s vidom;
- **„Biblioterapija“** - organizirane rasprave s grupama korisnika nakon čitanja nekih literarnih tekstova koje su po tematici i emocionalnom naboju važne za korisnike

Primjer iz prakse: Opis posla, Centar Zlatno doba, Udruga Mi Split

OPIS POSLA VOLONTERA

NAZIV VOLONTERSKOG MJESTA: VODITELJ/ICA RADIONICE ENGLESKOG JEZIKA

OPIS POSLA:

- sastavljanje plana edukacije prilagođene dobi i predznanju polaznika;
- vođenje edukacijske radionice engleskog jezika (osnove gramatike i međuljudske komunikacije na engleskom jeziku);
- održavanje kontakta s polaznicima radionice

SVRHA: Unaprjeđenje usluge korisnicima Centra Zlatno Doba

REZULTATI:

- uspješno odrađen ciklus edukacijske radionice iz engleskog jezika;
- uspješno odrađen završni ispit polaznika radionice

VREMENSKO TRAJANJE ANGAŽMANA: 3 mjeseca

RADNO VRIJEME: Dva puta tjedno po jedan sat

MJESTO VOLONTIRANJA: Centar Zlatno Doba, Branimirova obala 1, 21 000 Split

POTREBNE KVALIFIKACIJE: Formalno ili neformalno obrazovanje iz engleskog jezika

POTREBNE VJEŠTINE: Odgovornost, susretljivost, snalažljivost, strpljivost, preciznost u radu, senzibiliziranost za rad sa starijim osobama, spremnost na timski rad, sposobnost rada s grupom, organiziranost, mogućnost prenošenja znanja i vještina na druge ljude

PODRŠKA VOLONTERU:

- Orijentacija volontera: upoznavanje s djelatnicima Centra, upoznavanje prostora rada, načina rada Centra, upoznavanje s korisnicima – polaznicima radionice
- Obuka volontera: uvođenje u zadatke koje volonter treba obavljati
- Pomoć pri obavljanju posla: nabavljanje potrebnih materijala za kvalitetno obavljanje volonterskog posla, dostupnost djelatnika za volonterske upite, davanje povratne informacije o obavljenom poslu

SUPERVIZOR/KONTAKT OSOBA: Ime i Prezime

NAČIN PRAĆENJA RADA VOLONTERA: Uredno vođenje evidencijske liste volonterskih sati, povratna informacija od korisnika usluga i od drugih djelatnika Centra

Opis posla se prilaže uz pisani **Ugovor o volontiranju** koji je prema Zakonu o volonterstvu svaka organizacija kao organizator volontiranja dužna sklopiti u slučajevima uređenim zakonom, a odnosi se na trajanje volontiranja, vrste organizatora, moguće rizike za volontere, moguće rizike za korisnike volontiranja i druge uvjete (prilog 1).

S obzirom da volontiranje zahtjeva odgovornost prema korisnicima, u okviru ugovora o volontiranju priložena je izjava s propisno ovjerenim potpisom volontera da ne postoje okolnosti koje volontera onemogućuju ili bitno ometaju u obavljanju aktivnosti iz ugovora o volontiranju ili koje ugrožavaju život i zdravlje osoba s kojima tijekom volontiranja dolazi u kontakt.

Ugovorom o volontiranju se mogu ugovoriti i druge okolnosti bitne za pojedini oblik volontiranja ovisno o željama i potrebama organizacije.

Organizacija može raskinuti ugovor o volontiranju u sljedećim slučajevima:

- kad prestane potreba za volontiranjem;
- kad nije u mogućnosti osigurati uvjete za daljnje volontiranje;
- kad utvrdi da volonter ne ispunjava ugovorne obveze;
- u slučajevima kršenja dopunskih etičkih pravila donesenih za pojedine oblike volontiranja;
- u slučajevima predviđenim Etičkim kodeksom volontera;
- kad se ispuni uvjet određen ugovorom o volontiranju

Procjena rizika

Kada je riječ o programima čiji su korisnici starije i često nemoćne osobe, organizator volontiranja posebnu pažnju treba posvetiti zaštiti korisnika volontiranja i volontera. Stoga je važno napraviti procjenu rizika za svaku postavljenu volontersku poziciju. O rizicima je važno razmišljati prilikom izrade opisa posla i svakako prije pronalaženja volontera.

Primjer procjene rizika u programima pomoć i njega u kući

Volonterski angažman: Pomoć starijim osobama u kućanstvu²

Mogući rizici za volontere i korisnike usluga volontera

- starije osobe žive same i izložene su mogućim zloupotrebama, krađi, prijevarama, nasilju i sl., što predstavlja rizik za korisnike;
- starije osobe mogu patiti od poteškoća s pamćenjem i drugih stanja koji mogu otežati pružanje pomoći, što može biti rizik za volontere;
- zdravstveno stanje i higijenski uvjeti korisnika (potencijalne neidentificirane zarazne bolesti, niži higijenski standardi) - rizik za volontere.
- teža pokretljivost starijih korisnika zahtijeva pažljiv pristup volontera (pomoć pri ustajanju, šetnji i sl.).
- specifični odnosi s užom i širom okolinom korisnika može utjecati na rad volontera (potencijalni konflikti, osude, nerazumni zahtjevi prema volonteru itd.)

² Forčić, G., Čulum, B., Šehić Relić, L. (2007). "Kako ih pronaći? Kako ih zadržati?". Rijeka: Udruga za razvoj civilnog društva SMART

Mjere osiguranja od rizika prije početka aktivnosti

- organizator volontiranja treba osigurati edukaciju koja će unaprijediti znanja o karakteristikama starijih ljudi i pripremiti volontere za holistički pristup korisnicima;
- organizator treba uputiti volontera o specifičnostima pojedinih korisnika i potencijalnim rizicima;
- organizator volontiranja treba pripremiti iskaznicu za volontere i upoznati ih s osobama bliskim korisniku;
- organizator volontiranja treba zatražiti i pribaviti pismeni pristanak korisnika/članova obitelji za pružanje volonterskih usluga

Mjere potrebne za osiguranje volontera prilikom provedbe programa

- volonterima će biti organizirana stručna supervizija kako bi se lakše nosili s izazovima pomaganja starijim osobama;
- organizirat će se prikladna evidencija posjeta i usluga koje pruža volonter radi mogućnosti praćenja i dokazivanja pruženih usluga;
- ukoliko volonteri koriste neko prijevozno sredstvo potrebno je voditi računa o ispravnosti prijevoznih sredstava i osiguranju

Mjere za osiguranje korisnika volontiranja

- volonteri će u kućne posjete ići u parovima;
- organizator volontiranja može od osoba koje su zainteresirane za volontiranje tražiti dodatne preporuke;
- volonteri će pismeno (u prikladnoj formi) izvještavati o pruženim uslugama korisnicima;
- organizator će redovito provjeravati zadovoljstvo korisnika i/ili bliskih osoba i upoznavati ga/ih s izvještajem rada volontera

ISKUSTVO U PRAKSI

Grad Zaprešić



Zajednički odlasci volontera i korisnika na izlete

Grad Zaprešić u suradnji s Centrom za socijalnu skrb proveo je projekt „Grad Zaprešić – nismo vas zaboravili“ u kojem su povezali učenike srednje škole „Ban Josip Jelačić“ i korisnike Udruge umirovljenika Grada Zaprešića.

Cilj projekta bio je skrbiti za starije osobe koje nisu obuhvaćene nijednim oblikom socijalne skrbi. Mladi volonteri provodili su vrijeme s korisnicima u njihovim domovima, zajedničkim šetnjama, sitnim nabavkama, izletima i druženjima.

„Citati volontera

„Miris fritula i domaćeg kruha starijim osobama izmamio je osjećaj ponosa i nostalgije za teškim, ali spokojnim vremenima. Nama volonterima pokazao je da je zagrljaj mirisne prošlosti i surove sadašnjosti itekako potreban. Pamtimo i prenosi-mo naučeno i sjetimo se da za zagrljaj nisu prijeko potrebne ruke!“

Pronalaženje volontera

Nakon što se definiraju aktivnosti koje će volonter obavljati i za sve njih izradi opis volonterskih pozicija, organizacija je spremna za sljedeći korak - pronalaženje volontera. Pronalaženje volontera predstavlja proces ohrabrivanja i motiviranja ljudi da poklone svoje vrijeme i svoje vještine organizaciji. U ovom koraku organizacija mora dobiti odgovore na sljedeća pitanja: Gdje ćemo pronaći volontere? Kako ćemo pronaći volontere? Kakvu poruku želimo poslati potencijalnim volonterima? Koji marketinški alat će organizacija koristiti u pronalaženju volontera npr. letci, plakati, predavanja, prezentacije, radio i TV "jingle".

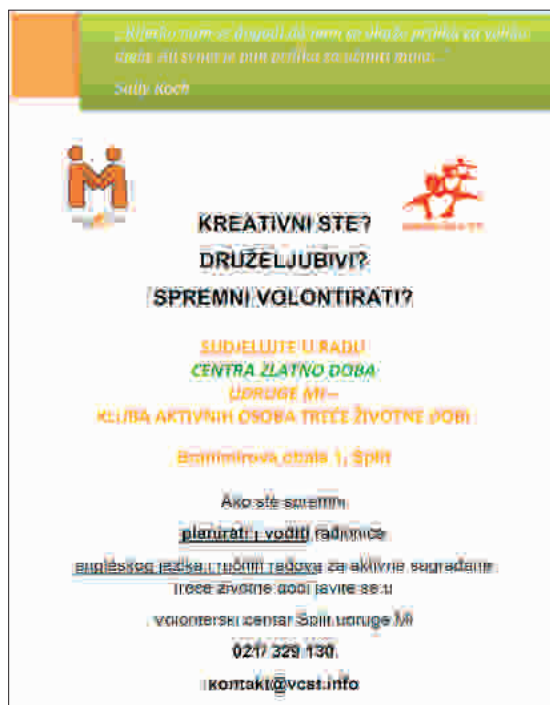
Postoje tri osnovna pristupa pronalaženju volontera te njima najviše odgovarajuće metode/tehnike koje bi se koriste.

PRISTUP PRONALAŽENJU VOLONTERA	METODE/TEHNIKE U PRONALAŽENJU VOLONTERA
Otvoreni pristup Uključuje prenošenje informacije o potrebnim volonterima što širem broju ljudi. Polazi se od pretpostavke da je među većim brojem ljudi veća vjerojatnost da će se pronaći pravi volonter. Ovaj pristup koristi se kada je organizaciji potreban velik broj volontera šarolikih interesa, znanja, sposobnosti i kompetencija.	• objave u dnevnom tisku; • informacija preko TV-a i radija – jingle; • internetska stranica organizacije i internetske stranice srodnih organizacija; • distribucija letaka i plakata organizacije na različitim mjestima u gradu; • predavanja u zajednici u kojoj se nalaze korisnici
Ciljano prikupljanje volontera Jasno definirate koja vam je ciljana skupina i svu svoju energiju usmjerite na uspostavljanje kontakata s njom. Ovaj pristup se preporučuje koristiti kada je potreban volonter sa specifičnim znanjima i vještinama.	• ciljane prezentacije zainteresiranim grupama/pojedincima/organizacijama • brošura/letak • korištenje usluga Volonterskog centra³ - osobni kontakt s osobljem volonterskog centra ili korištenje on-line baze podataka (ukoliko postoji)
Osobno prenošenja informacija Širenjem «dobrog glasa» o organizaciji preko postojećih volontera, prijatelja i rodbine volontera, samih klijenata, prijatelja i rodbine samih klijenata, zaposlenika, donatora, osoba iz susjedstva i sl.	• usmena predaja prijateljima, rodbini.

³ Većina volonterskih centara pruža usluge tzv „burze volontera“ koja uključuje: prikupljanje i razmjenu podataka o osobama koje žele volontirati i organizacijama kojima su volonteri potrebni

Kako bi organizacija lakše pristupila cijelom procesu pronalaženja volontera preporuča se izraditi plan pronalaženja volontera koji uključuje sljedeću vrstu informacija: naziv volonterske pozicije na kojoj će volonter biti angažiran, broj potrebnih volontera za obavljanje iste, gdje tražiti volontere te što organizacija treba napraviti. Prilikom izrade navedenog plana organizacija ima priliku promisliti o izboru najprikladnije metode pronalaženja volontera koja je u skladu s mogućnostima i resursima organizacije s jedne strane i lokalne zajednice u kojoj se traže volonteri s druge. Tako se u manjim mjestima neće koristiti radio ili TV "jingle" kao metoda pronalaženja volontera nego oglasna ploča u središtu mjesta i jednostavan letak izrađen od strane organizacije koji će se ciljano distribuirati na lokacije u mjestu koje organizacija prepoznaje kao ključne s obzirom na profil volontera koji traži. Poznavanje strukture zajednice je iznimno važno za adekvatno pronalaženje volontera u manjim ruralnim sredinama. Ukoliko postoji skupina građana organizirana u udruzi, vjerskoj zajednici, pa i političkoj stranci, takva organizacija može biti dobar suradnik u pronalaženju volontera. Obrazovne ili zdravstvene ustanove također mogu postati mjesto informiranja o potrebi za volontiranjem. Škole su vrijedan resurs za mobiliziranje volontera, naravno uz sva ograničenja vezana za volontiranje maloljetnika. Uspješna suradnja s jednom školom može osigurati volontere za programe za starije dugi niz godina.

Primjer iz prakse: Letak za pronalaženje volontera



ISKUSTVO U PRAKSI

Dom za starije i nemoćne osobe Osijek



Volonterka u šetnji s korisnicom Doma

Dom za starije i nemoćne osobe u Osijeku već dugi niz godina organizira volonterske aktivnosti. Koordinator volontera uz pomoć Volonterskog centra Osijek osmišljavaju volonterske poslove, uključuju volontere u rad Doma i pružaju im kontinuiranu podršku.

Volonteri svakodnevno uljepšavaju život korisnicima odlascima u šetnje, kreativnim i informatičkim radionicama te organiziranjem različitih manifestacija i priredbi.

Izjave volontera:

„Uspješno provedene volonterske aktivnosti dokazuju koliko se zajedničkom suradnjom osoba treće životne dobi, volontera i lokalne zajednice u današnje vrijeme može doprinijeti unapređenju kvalitete življenja osoba starije životne dobi i obogatiti raznolikosti izvaninstitucionalnih usluga za starije.“

Primjer iz prakse: Dom za starije i nemoćne osobe Volosko

Naziv posla kojeg će volonter obavljati	Potreban broj volontera	Gdje tražiti volontere?	Što Dom treba napraviti?
Kurir	1-2	Srednja škola Opatija	Kontaktirati Miru Verunicu i povezati je sa Snježanom - dogovoriti zajednički sa-stanak
Šilica/pomoćna radnica/ radnik u vešarni	1	Volonterka SMART-a, Klub umirovljenika 60+	Kontaktirati volonterku iz baze i povezati sa Snježanom, Snježana treba dostaviti letak u klub 60+
Asistent u kreativnim radionicama za likovno izražavanje	1-2	Likovna akademija	Info plakat postaviti na Akademiju primijenjenih umjetnosti, razgovarati s potencijalnom volonterkom, Volonterski centar SMARTa, kontaktirati Udrugu Korak
Voditelj pjevačkog zbora	1	amaterski pjevački zborovi, Dom Turnić/info listić na klubove umirovljenika	Neli razgovarati s Lolom, info listić poslati na amaterske pjevačke zborove na kojemu će biti navedeno da se traži profesor gazbenog

Prilikom formuliranja poruke za pronalaženje volontera korisno je voditi računa o sljedećem:

- poruka treba biti zanimljiva i poticajna kako bi zainteresirala osobu/e da se javi/e;
- poruka mora biti jednostavna i lako razumljiva – izbjegavajte stručne riječi i žargon.
- testirajte poruku prije nego se pošalje van organizacije;
- kroz poruku potencijalni volonteri moraju dobiti sve potrebne informacije (o potrebi, poticaj što ja mogu učiniti, gdje se javiti...);
- poruka nikako ne smije zahtijevati dodatni napor potencijalnog volontera da razumije što se njome traži;
- organizacija ne bi smjela pristupiti slanju poruke i tražiti volontere ako nema već izrađen opis volonterske pozicije

Neki od primjera poruka koje se koriste u različitim promotivnim materijalima u cilju pronalaženja volontera:

INDIVIDUALNO DRUŽENJE SA STARIJOM OSOBOM

Ukoliko osjećate da biste nekome uljepšali dan i učinili nešto dobro za sebe i drugoga, dođite u Dom za starije i nemoćne osobe Maksimir i družite se sa starijom osobom. Uzajamnom komunikacijom uljepšat ćete vrijeme nekome, a pritom možda i steći novoga prijatelja.

Nikada nije kasno za pružiti ruku onome kome je to potrebno, a pogotovo starijoj osobi koja se ponekad osjeća usamljeno i napušteno.

Ako smatrate da ste pozitivna i topla osoba, željna dio svoga vremena pokloniti korisnicima Doma ovo je idealna prilika da to i učinite!

ULJEPŠAJMO DAN STARIJIM OSOBAMA (ŠETNJE)

Dragi volonteri,

ukoliko želite odvojiti dio svoga vremena i pokloniti ga osobama koje su teško pokretne te im uljepšati dan šetnjama okolicom Doma ili parkom Maksimir, ovo je pravi projekt za Vas! :)

Šetnje bi se odvijale jednom tjedno (srijedom) od 10-12h do parka Maksimir ili kvartom Ravnice. Šetnje su namijenjene korisnicima na stacionaru, koji se vode u grupnu šetnju u kolicima.

Za sve dodatne informacije obratite se na broj telefona 2351-168 socijalnoj radnici Ani Štih!

ISKUSTVO U PRAKSI

Udruga „Otac Ante Gabrić“, Metković



Kreativna radionica volontera i korisnika

Mladi volonteri sa starijim su stanovnicima učili kuhati tradicionalna jela, šivati tradicionalnu narodnu nošnju njihovog kraja te izrađivati tradicionalne predmete.

Sve što su naučili iz priča svojih baka i djedova saželi su u prezentaciju „Kako su živjeli naši stari“ koja je na zoran način prikazivala tradiciju i običaje starijih stanovnika našeg kraja.

Izjave korisnika:

„Opet će mi oni doći, svjetlit' u mojoj samoći.“

FILMSKE PROJEKCIJE ZA STARIJE – POMOĆ PRI ORGANIZACIJI

Dragi volonteri i drage volonterke!

Ako ste ljubitelj i poznavatelj filmske umjetnosti te želite svoje znanje i strast podijeliti s drugima, ovaj projekt je idealan za vas.

Dom za starije i nemoćne osobe Sveta Ana ima želju organizirati filmske projekcije za svoje korisnike u prostorijama Doma na tjednoj bazi, a volonter bi pomagao pri samoj organizaciji, počevši od davanja prijedloga filmova koji bi se gledali.

Ovim projektom želimo upotpuniti i uljepšati dan našim korisnicima, a ako i vi želite sudjelovati u razveseljavanju starijih osoba te spojiti ugodno s korisnim - pridružite nam se.

Selekcija i uključivanje volontera

Kao rezultat uspješnih aktivnosti organizacije vezanih za pronalaženje volontera, svaka organizacija može očekivati da će se građani zainteresirani za volontiranje početi javljati u organizaciju sa željom da se uključe u rad organizacije. Mnogi se problemi mogu izbjeći pravilnim odabirom volontera. Tijekom procesa odabira volontera, potrebno je objasniti standarde rada organizacije i saznati očekivanja potencijalnog volontera te pratiti ispunjavanje istih tijekom volontiranja. Kroz takvu praksu lakše se svakog novog volontera usmjerava na najprikladniji zadatak. Kao dio selekcije i uključivanja volontera svaka organizacija treba organizirati prijemni razgovor – intervju i pripremiti prijavnicu za volontere (prilog 5). Prilikom vođenja razgovora s potencijalnim volonterom korisno je obratiti pozornost na sljedeće:

- osigurati vrijeme za vođenje razgovora te sigurnost da se osobu iz organizacije koja vodi razgovor s potencijalnim volonterom neće prekidati tijekom razgovora;
- aktivno slušanje;
- volonteri će sigurno biti zainteresirani za informacije o organizaciji u kojoj su se odlučili volontirati, stoga je potrebno odgovarati na pitanja volontera o organizaciji otvoreno i iskreno;
- korisno je pripremiti pisane materijale o organizaciji koji se mogu ponuditi zainteresiranom volonteru;
- važno je ne davati obećanja za koja organizacija nije sigurna da se mogu realizirati;
- volonteru treba predstaviti volontersku poziciju jasno i otvoreno;
- kroz razgovor s potencijalnim volonterima korisno je upoznati njihove motive i povezati s poslovima koji mogu osigurati njihovo ispunjenje

Orijentacija i trening volontera

Orijentacija i trening odnosno obuka su sastavni dio svakog volonterskog iskustva bez obzira o kakvoj se volonterskoj poziciji radi i koliko će dugo volontiranje trajati. Sama opsežnost orijentacije i treninga volontera ovisiti će o volonterskoj poziciji. Bez obzira na opsežnost orijentacije i treninga svaka organizacija treba voditi računa da se bar dio pažnje na samom početku posveti predstavljanju organizacije volonteru (svrha postojanja, organizacijskoj strukturi i ljudskim resursima, profilu korisnika, uslugama koje organizacija pruža za svoje korisnike, volonterskim pravima i očekivanjima, opisima volonterskih pozicija itd.).

Korisno bi bilo imati volonterske priručnike/orijentacijske pakete za volontere koji bi sadržavali kratku povijest organizacije, njene usluge i aktivnosti, volonterske mogućnosti i očekivanja, pravilnike, procedure i dnevne informacije. Budući da se organizacije uvelike razlikuju po svojim volonterskim programima, nemoguće je ponuditi "standardni" orijentacijski model što i nije namjera ovog priručnika. Međutim, osnovne informacije koje su ovdje navedene mogu koristiti organizaciji kao smjernice u izradi vlastitih volonterskih priručnika.

Prilikom pripreme orijentacije i treninga/obuke za volontera treba voditi sljedećim pitanjima:

- Kako ćemo volontere pripremiti za aktivnosti koje će obavljati?
- Koje informacije, znanja i vještine trebamo prenijeti na volontere prije nego započnu sa volontiranjem u našoj organizaciji?
- Imamo li pripremljenu opremu i prostor za rad volontera?
- Tko će volontere obučavati?

Dobra praksa je pozvati volontera koji već volontira da sudjeluje na obuci novih volontera i da podijeli svoje iskustvo volontiranja iz perspektive volontera. Na taj način će se budući volonteri najbolje pripremiti na ono što ih očekuje.

ISKUSTVO U PRAKSI

Katolička udruga „Veronikin rubac“, Osijek

Katolička udruga „Veronikin rubac“ okuplja građane koji žele pomagati starijim i nemoćnim osobama s područja Osijeka i Osječko – baranjske županije.

Više od 150 volontera različitih životnih doba barem jednom tjedno, a ponekad i češće, druži se s jednim korisnikom Udruge, provodi s njim slobodno vrijeme i obavlja sitnu nabavku hrane i lijekova.

Izjave korisnika:

„Kažu da su dobri svima, kako ne bi dobri bili, kad su tako dragi, mili. Ja ću za njih palit' svijeću, da im život nosi sreću!“

Primjer iz prakse: Orijentacijski paket

ORIJENTACIJSKI PAKET ZA VOLONTERE U PROGRAMIMA SKRBI ZA STARIJE OSOBE
ZAKONSKO UREĐENJE VOLONTERSTVA U REPUBLICI HRVATSKOJ - brošura
ETIČKI KODEKS VOLONTERA
PRAVILNIK O RADU S VOLONTERIMA
LETCI O PROGRAMIMA I DJELATNOSTIMA ORGANIZACIJE
OPIS POSLA
PRAKTIČNE UPUTE O MJESTU I VREMENU RADA I KONTAKTIMA
PISANE UPUTE I OBRAZAC ZA EVIDENCIJU USLUGA I IZVJEŠTAVANJE
VOLONTERSKA ISKAZNICA za volontere koji idu u kućne posjete i pružaju usluge van prostora udruge/ustanove
VOLONTERSKA KNJIŽICA
UGOVOR O VOLONTIRANJU

Podrška i praćenje volontera

Podrška pružena novim generacijama volontera izrazito je drugačija od podrške tradicionalnim volonterima. Danas su volonteri najčešće proaktivni i ne boje se više preuzimati inicijativu, pogotovo ako govorimo o mladim ljudima željnim stjecanja raznovrsnih radnih iskustava i navika koje ih mogu bolje pripremiti za tržište rada.

Od posebne je važnosti promisliti kako kontinuirano davati redovnu podršku volonteru i praćenju rada volontera ukoliko taj volonter volontira izvan organizacije (npr. u kući korisnika). Važno je uspostaviti redovnu komunikaciju s volonterom i samim korisnikom i provjeravati zadovoljstvo jednog i drugog.

Prilikom razmišljanja kako organizirati podršku i praćenje rada volontera korisno voditi računa o sljedećem:

- Kome se volonteri mogu obratiti s pitanjima, problemima, prijedlozima?
- Kako će volonter znati da je dobro obavio svoj posao?
- Redovni sastanci i kontakti s volonterima u cilju pružanja podrške

- Mentorska podrška
- Volonterska satnica
- Izvještaj o radu

Vezano za praćenje volonterskog rada sukladno Zakonu o volonterstvu svaka organizacija koja uključuje volontere u svoje aktivnosti dužna je jednom godišnje podnijeti izvješće vezano za volontere. Izvješće se podnosi na propisanom obrascu Ministarstvu socijalne politike i mladih (prilog 5). Obrazac se može ispuniti i elektronskim putem na internet stranici Ministarstva. Obrazac izvješća organizatora volontiranja o obavljenim uslugama ili aktivnostima organizatora volontiranja⁴ sadržava podatke o organizatoru, vrsti i trajanju volonterskog rada. Osim važnosti za praćenje razvoja volontiranja na nacionalnoj razini, izvješće je i izvjestan alat za organizatore koji ih potiče na stalno praćenje i unaprjeđenje volontiranja u organizaciji.

Nagrađivanje volontera

Nagrađivanje volontera daje odgovor na pitanje: "Kako reći "Hvala" volonteru?". Kao i kod zaposlenika, tako je i kod volontera važno da budu motivirani, imaju jasan osjećaj uključenosti, doprinosa i postignuća. Odavanje priznanja za rad je jedan od načina kako „plaćamo“ volontera za njihov trud. Formalna godišnja zahvala je važna, no priznanja tijekom rada i neposredno nakon obavljenog posla još su važnija. Svaki pozitivan pomak te pojedinačni uspjeh tijekom volontiranja treba biti prepoznat i na neki način nagrađen - od jednostavne ljubaznosti i zahvale do uključivanja volontera u procese donošenja odluka.

Važno je u organizacijama uspostaviti jasan model koji će poticati redovno nagrađivanje volontera. S obzirom da je potrebno nagraditi osobu, a ne posao koji se obavlja, nagrade trebaju biti raznolike kako bi se „pogodili“ interesi i želje svih volontera. Stoga je kod nagrađivanja jako važno da organizacija dobro upozna svoje volontere, što vole - čitati knjige ili posjećivati izložbe, kazališne ili kino predstave. Tako će nagrada biti personalizirana vodeći računa o razini doprinosa i uspjeha koji je volonter postigao u organizaciji.

⁴ Pravilnik o sadržaju izvješća o obavljenim uslugama aktivnostima organizatora volontiranja, Narodne novine br. 106/07

ISKUSTVO U PRAKSI

Gradsko društvo Crvenog križa Virovitica



Oslikavanje svilenih marama

Gradsko društvo Crvenog križa Virovitica organizira volonterske aktivnosti u kojima se volonteri druže s korisnicima Dnevnog boravka. Volonterske aktivnosti većinom se sastoje od druženja na kreativnim likovnim radionicama.

Neke od mogućih nagrada za volontere uključuju: zahvalnice, javna priznanja, besplatne karte za različita kulturna događanja (koncert, kino, kazalište, izložba), ljetovanje, pretplata na časopis, knjiga, čestitka za rođendan, izlet, večera u nekom dobrom restoranu.

U odlučivanju o nagradi za volontera organizacija treba biti kreativna te spojiti interes i želje volontera s mogućnostima organizacije.

Evaluacija volontera i organizacije

Vrlo je važno redovno procjenjivati uspješnost rada volontera i uspješnost samih volonterskih programa. Povratna je informacija važan izvor analize uspjeha volonterskog angažmana te utjecaja njihovog rada u organizaciji, a onda posredno i u široj zajednici u kojoj organizacija djeluje. Iz tog je razloga vrlo važno rad volontera redovito procjenjivati i s njima na vrijeme komunicirati evaluacijske nalaze. Međutim, ne smije se zaboraviti i na važnost evaluacije/procjene uspješnosti volonterskih programa u kojima su volonteri sudjelovali. Ukoliko je organizacija posvećena kontinuiranom razvoju i unapređenju takvih programa, važno je znati koliko je uspješna i učinkovita u njihovoj provedbi te gdje još postoji prostora za nove ideje. Uz evaluaciju/procenu uspješnosti programa uputno je individualno razgovarati s volonterima kako bi ih se dodatno motiviralo, održala njihova motivacija za rad u organizaciji, riješili potencijalni problemi i osigurali uvjeti za osobni razvoj volontera.

Volonteri su u mogućnosti sagledati rad u organizaciji i riskirati više od ostalih prilikom davanja svoje povratne informacije na rad organizacije i cjelokupni program volontera. Važno im je stoga osigurati opuštenu atmosferu u kojoj će se oni osjećati pozvanima pružiti iskrenu povratnu informaciju i eventualne konstruktivne kritike.

U svakoj organizaciji potrebno je osigurati mehanizme putem kojih će svaki volonter imati mogućnost da prije odlaska iz organizacije iznese svoju povratnu informaciju i mišljenje.

Prilikom planiranja uspostavljanja procesa evaluacije potrebno je zapitati se kako će se vršiti procjena uspješnosti rada volontera te kako će se omogućiti volonteru da procjeni svoje zadovoljstvo volontiranjem u organizaciji. Najčešći način na koji se to u praksi provodi je korištenje različitih evaluacijskih obrazaca.

Primjer iz prakse: Evaluacija volontera

Evaluacija projekta Centra treće dobi „Zlatno doba“ udruge Mi iz Splita je provedena u listopadu 2009. od strane vanjskog evaluatora. U svrhu dobivanja uvida u iskustva volontera-suradnika na uslugama izvaninstitucionalne dnevne skrbi provedena je sumativna evaluacija kvalitativnom metodom prikupljanja podataka te su analizom dobivene tri cjeline:

1. Motivacija za volontiranjem

Temeljem analize izjava volontera, evaluacija je pokazala raznovrsnost motiva/razloga volontiranja. Tako navode da su udruzi stekli novi dom, neki su se uključili nakon što su

određeno vrijeme proveli u aktivnostima, a neki su ciljano došli zbog volontiranja potaknuti poteškoćama prilagodbe na različite promjene koje su im se u životu dogodile.

„... tu sam stekla dom. Kući sam sama, imam djecu i unučad, oni imaju svoj život i nije to to...”

„Prvi susret je gimnastika i onda sam počela dolazit’ na predavanja pa sam se uključila u volonterstvo.”

„Mene je ovdje dovela tuga. Prije je moje radno mjesto bilo takvo da sam uvijek bila okružena ljudima i u jednom dahu sam zaradila penziju. Onda sam imala saobraćajnu nesreću, ali oporavila sam se...imala sam 50 godina braka s pokojnim mužem...on je iznenada otišao i ja sam se 2 godine osjećala krivom što ja nisam otišla... Imam djecu, ali ne mogu mi nadoknaditi. Mladi imaju svoje...ostala sam sama...I moja me jedna prijateljica uputila u volontere u Udruzi.”

Nadalje, volonteri su opisali želju za pomoći drugima te osobnu usamljenost i neangažiranost kao motiv za uključenjem u Udrugu.

„Sretne smo kad nekome pomogneš. I osjećaš se lijepo i misliš da si napravio dobro djelo, kao što i jesi. Dodeš kući sretan.”

„...pristala sam da budem, naravno, volonterka, to sam željela, obilazim ljude, treće životne dobi, ljude kojim trebam...”

...u mlađim danima uvijek sam sudjelovala i u akcijama Crvenog križa. Meni to daje zadovoljstvo i sreću da mogu pomoć drugom koji ima manje od mene, koji je bolestan i tako. Onda, ja ne volim samoću. Rano sam ostala udovica, sinovi su se poženili i otišli, imaju svaki svoje živote i ne mogu mislit o meni. Biti u penziji i ništa ne raditi cili dan i tako godinama nema smisla. Još i sama biti po cile dane zatvoren u kući. Eto zašto sam ja u Udruzi...”

ISKUSTVO U PRAKSI

Gradsko društvo Crvenog križa Osijek

Jedan od programa kojeg provodi Gradsko društvo Crvenog križa Osijek usmjeren je na pomoć u kući kojim se nastoji omogućiti korisnicima dostojan boravak u vlastitom domu što je duže moguće.

Ovaj Program na području Osječko – baranjske županije obuhvaća oko 350 korisnika o kojima se, između ostalih, skrbi i 20-ak volontera koji po potrebi odvoze korisnike k liječniku te obavljaju nabavku namirnica i lijekova.

2. Dobit od rada u Udrugi

Analiza izjava volontera pokazala je da ih volonterski rad čini sretnima i zadovoljnim te da ispunjava njihov život donoseći dodatnu „obavezu“ i zadovoljava njihove psihosocijalne potrebe.

„Ja volim raditi i to me čini sretnom. Meni je zadovoljstvo kada se ujutro dignem i imam plan za cijeli dan i to mi je super. A i radim u sindikatu od ponedjeljka do petka, ali volonterstvo je iznad svega.“

„Nema opterećenja ako imate ljubav za sve što radite.“

„...stekli smo prijateljstva, iskustva i druženja.“

Iz odnosa s djelatnicima Udruge i s voditeljima supervizije, volonteri su naveli da dobivaju brigu i uvažavanje, toplinu i podršku te znanja i vještine komuniciranja.

„Imamo i Edija koji vodi računa o nama i pomogne nam šta treba.“

„Zahvalila bih se Daniri za sve aktivnosti, držanje prema nama, onda Neri jer svake srijede mjeri masnoću, tlak, šećer. Ja sam hodala sporo jedan dan na Rivi, ona me vidila da sporo hodam, zvala me tu i izmjerila tlak. Ja sve imam u Udrugi, mogu doći kada hoću, uvijek imam s kim popričati. I Edi je fantastičan... Mi volonteri smo svi kao jedno.“

Od radionica i predavanja volonteri su dobili praktična znanja korisna u vlastitom svakodnevnom životu, kao i u radu s korisnicima.

„To nam pomaže i u radu s korisnicima, dolazi socijalna radnica Nanka, pa nas upućuje u razgovor što mi možemo raditi sami, jer imate npr. situaciju da osobi pozli, onda morate znati prvu pomoć što trebate napraviti bolesniku. Predavanja su široka...“

Razgovori među volonterima ponekad prelaze sadržaje vezane za posao te jedni s drugima razgovaraju o sadržajima izvan posla. Takav način pružanja socijalne podrške u neformalnom druženju može se definirati kao postojanje ili dostupnost osoba na koje se oslanjamo, koje nam daju do znanja da o nama brinu, vole nas i cijene.

„Družim se s ljudima mojih godina, a imamo i predavanja pa se okupimo i poslušamo. Dobro dođe čuti od stručnih ljudi neke stvari. Zanimljivo zna bit', a najbolje je to da je sve za ljude u starijoj dobi.“

„...mi se i okupljamo pa popričamo o svemu tome, našim štićenicima i tako. Bude tu i razgovora prijateljskih, pa se i savjetujemo. Ja vam i na izlet nekad idem. Bude pjesme i prava fešta.“

„Volonteri se nađu i razgovaraju, popijemo kavu i to nam pomaže.“

3. Dobit od rada s korisnicima

Volonteri su opisali zadovoljstvo i sreću koju osjećaju davanjem i pomaganjem drugim ljudima.

„Ja sam dobila mirnu dušu i zadovoljstvo jer dati nekome sebe to znači žrtvovati sebe i te osobe cijeliti...”

„Kad zavole osobe onda vas ne mogu zamijeniti, to je odnos kao majka kćer.”

„Puno s njom pričam, najviše zapravo slušam. Nekad i po dva puta neku priču. Ali pustim je jer ona vam bude sretna, lice joj se smije. Onda i mene to razveseli mada vidim koliko mi malo treba za razveseliti i usrećiti druge ljude.”

„Trebalo s njome razgovarati, ona plače, a kad dođem onda me svu izljubi. Kada date dušu nekome i napravite nekoga da je sretan. To znači biti volonter.”

„Ja dođem jednom tjedno kod moje i donesem joj nešto i skuham nekad, a ona bude zadovoljna i to vam puno znači, vidite kako učinite s malim stvarima nekog sretnim. Nema većeg zadovoljstva, ne može vam to novac nadoknaditi. To je rad sa srcem i ljubavi.”

Opisali su osjećaj korisnosti koji imaju kada pomažu drugim ljudima te ispunjenost svakodnevnice.

„Promijenio se taj osjećaj da još nekome trebam, da sam korisna i dok mogu ja ću tako.”

„Meni to nije ništa teško, uvijek sam volila raditi i biti aktivna. Najgore je ništa ne raditi i siditi po čile dane. Onda padneš u depresiju i gotovo. Ovako si u pokretu, pomažeš, vidiš druge ljude, nasmijete se.”

Mali vodič osnovnih pojmova

EVALUACIJA/PROCJENA USPJEŠNOSTI

Periodično vrednovanje/procjena djelotvornosti, učinkovitosti, utjecaja i relevantnosti volonterskog programa u organizaciji. U proces evaluacije/procjene uspješnosti preporučljivo je uključiti volontere, zaposlenike organizacijekorisnike organizacije i prema potrebi širu zajednicu (npr. članove obitelji korisnika volonterskih usluga).

KOORDINATOR VOLONTERA

Osobe koje vode i koordiniraju rad volontera su ključni za osiguranje učinkovitog i održivog volonterskog programa.

KORISNIK

Korisnica ili korisnik volontiranja je fizička ili pravna osoba koja prima usluge volontera.

MALOLJETNI VOLONTER

Osobe koje su uključene u volonterske aktivnosti, a mlađe su od 18 godina prepoznate su prema Zakonu, pod pojmom "maloljetni volonter".

MENADŽMENT VOLONTERA

Podrazumijeva proces planiranja volonterskog programa. On nam daje odgovore na pitanja zašto uključujemo volontere, što time postizemo, kako i gdje ih uključujemo, tko i kada treba nešto učiniti i za što je odgovoran.



ORGANIZATORI VOLONTIRANJA

Organizator volontiranja je organizacija koja organizira volontiranje. Sukladno Zakonu o volonterstvu organizator volontiranja može biti udruga, zaklada, fondacija, vjerska zajednica, javna ustanova, turistička zajednica, državna tijela i tijela jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave i druga neprofitna pravna osoba koja organizira volontiranje.

VOLONTER

Sukladno opisu pojma volontiranja, volonter je svaka osoba koja ulaže svoje iskustvo, znanje i vještine za dobrobit drugog bez novčane naknade. Sukladno Zakonu o volonterstvu volonter/ka je "poslovno sposobna osoba koja volontira u Republici Hrvatskoj, odnosno koja volontira u inozemstvu, sukladno važećim nacionalnim i međunarodnim propisima, ukoliko nije drukčije uređeno Zakonom". Osim dobre volje postoji još jedan dodatni uvjet da bi osoba mogla volontirati, a to je da je osoba navršila najmanje 15 godina. Djeca prema Zakonu o volonterstvu ne mogu biti volonteri, ali mogu biti uključeni u tzv. „odgoj za volontiranje“.

VOLONTIRANJE

Prema Zakonu, volontiranjem se smatra dobrovoljno ulaganje osobnog vremena, truda, znanja i vještina kojima se obavljaju usluge ili aktivnosti za dobrobit druge osobe ili za opću dobrobit, a obavljaju ih osobe na način predviđen Zakonom, bez postojanja uvjeta isplate novčane nagrade ili potraživanja druge imovinske koristi za obavljeno volontiranje, ako Zakonom nije drukčije određeno. U samoj definiciji volontiranja naglašena su 4 kriterija: dobrovoljnost, ulaganje, dobrobit te neuvjetovanost.

ZAJEDNICA

Pojam zajednice za potrebe ovog teksta odnosi se na određenu skupinu ljudi koje povezuje neko zajedničko obilježje, bilo zemljopisno područje na kojem žive, pripadnost nekoj grupi i sl. To može biti: područje općine, grada, mjesnog odbora, vjerska zajednica, gradska četvrt, i sl.



Značajni datumi

1. listopada

Međunarodni dan starijih osoba

5. prosinca

Međunarodni dan volontera

2001.

Međunarodna godina volontera

2011.

Europska godina volontiranja

2012.

Europska godina aktivnog starenja i međugeneracijske solidarnosti

2013.

Europska godina aktivnog građanstva



PRILOZI

Primjer ugovora o volontiranju

Primjer potvrde o volontiranju

Iz Zakona o područjima od posebne državne skrbi

Razvoj izvaninstitucionalnog oblika skrbi

za starije osobe

Obrazac izvješća organizatora volontiranja

Prijavnica za volontere

PRILOG 1

Primjer ugovora o volontiranju

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

i

Volonter/ka *(ime i prezime volontera/ke)*, s prebivalištem u *(grad)*, *(adresa prebivališta)*, rođen(a) *(dan, mjesec i godina rođenja)*, OIB: *(osobni identifikacijski broj)* (u daljnjem 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)* _____ godine, bez postojanja uvjeta isplate novčane nagrade ili potraživanja druge imovinske koristi za obavljeno volontiranje.

Članak 2.

Organizator volontiranja prihvaća volonterske usluge volontera/ke u navedenom razdoblju na volonterskom mjestu pod nazivom *(upisati naziv volonterske pozicije)* namijenjenom *(kratki opis svrhe volonterske pozicije)*.

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 osposobljavanje 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:

1. *(nabrojati poslove koje će volonter/ka obavljati)*
- 2.
- 3.

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 odstupa 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 mjesta na kojemu 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, određenih Zakonom o volonterstvu (Narodne novine 58/07).

Organizator volontiranja obvezuje se tijekom ugovorenog trajanja volontiranja osigurati volonteru/ki podršku i nadzor od strane svojih djelatnika.

Organizator volontiranja upoznat je s obvezom izdavanja potvrde o volontiranju po završetku njegova/njezina volonterskog angažmana u kojoj trebaju biti navedeni svi bitni podatci 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 sporazumni 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 riješeni 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

ORGANIZATOR VOLONTIRANJA

(Ime i prezime)

*(Ime, prezime, funkcija osobe
ovlaštene za zastupanje)*

Primjer potvrde o volontiranju

POTVRDA O VOLONTIRANJU

U *naziv organizatora volontiranja*

Sukladno Zakonu o volonterstvu, NN 58/2007, ovime potvrđujem da je volonter/ka *ime i prezime* rođen *datum i mjesto rođenja*, s prebivalištem u *adresa*, volontirao/la na volonterskom mjestu *naziv mjesta* u organizaciji *naziv organizatora volontiranja* od *datum početka volontiranja* do *datum završetka volontiranja* godine.

Ime i prezime volontirao/la je ukupno *broj sati* u posljednje *broj* godine za potrebe odvijanja aktivnosti *naziv organizatora volontiranja*. Aktivnosti koje je obavljao/la uključuju:

- (*nabrojati poslove koje je volonter/ka obavljao/la*)

-

Ime i prezime je u sklopu volontiranja prošao/la sljedeću edukaciju:

- (*nabrojati edukacije koje je volonter/ka prošao/la*)

-

potpis odgovorne osobe
organizatora volontiranja

volonter/ka

pečat organizatora volontiranja



Iz Zakona o područjima od posebne državne skrbi

Zakonom o područjima od posebne državne skrbi utvrđuju se područja o kojima Republika Hrvatska posebno skrbi i poticajne mjere za njihovu obnovu i razvitak. Područja posebne državne skrbi utvrđuju se radi otklanjanja posljedica rata, bržeg povratka stanovništva koje je prebivalo na tim područjima prije Domovinskog rata, poticanja demografskog i gospodarskog napretka, te postizanja što ravnomjernijeg razvitka svih područja Republike Hrvatske. Područja posebne državne skrbi određuju se u tri skupine, i to prva i druga skupina prema okolnostima nastalim na temelju stanja okupiranosti i posljedica agresije na Republiku Hrvatsku, a treća skupina prema četiri kriterija: kriteriju ekonomske razvijenosti, kriteriju strukturnih poteškoća, demografskom kriteriju i posebnom kriteriju. Prvoj skupini pripadaju tijekom Domovinskog rata okupirana područja gradova i općina koja se nalaze neposredno uz državnu granicu, a gradsko/općinsko središte nije od državne granice udaljeno više od 15 kilometara zračne linije i nema više od 5 000 stanovnika prema popisu pučanstva iz 1991. godine, kao i sva preostala tada okupirana područja gradova, općina i naselja hrvatskog Podunavlja. U drugoj skupini su područja gradova, općina i naselja koja su bila okupirana za vrijeme Domovinskog rata, a nisu određena u prvoj skupini iz članka 4. ovoga Zakona. Trećoj skupini područja posebne državne skrbi pripadaju općine koje su ocijenjene kao dijelovi Republike Hrvatske koji zaostaju u razvoju prema postupku ocjenjivanja na temelju četiri kriterija razvijenosti:

- kriterij ekonomske razvijenosti, koji se odnosi na utvrđivanje područja koja gospodarski zaostaju, a mjeri se pokazateljima kao što su: dohodak stanovništva, prihodi jedinica lokalne samouprave te drugim dostupnim pokazateljima,

- kriterij strukturnih poteškoća koji se odnosi na utvrđivanje područja s izrazitim problemima nezaposlenosti, industrijskog i poljoprivrednog restrukturiranja, a mjeri se pokazateljima kao što su: zaposlenost i nezaposlenost, posebnim pokazateljima razvijenosti industrijskih, urbanih i ruralnih područja te drugim dostupnim pokazateljima,

- demografski kriterij koji se odnosi na utvrđivanje područja izrazito nepovoljnih demografskih pokazatelja, a ocjenjuje/mjeri se pokazateljima kao što su: gustoća naseljenosti, opće kretanje stanovništva, vitalni indeks, dobna i obrazovna struktura stanovništva te drugim dostupnim pokazateljima,

- posebni kriterij, koji se primjenjuje na granične općine koje su se promjenom republičke u državnu granicu suočile s dodatnim razvojnim poteškoćama te na općine s minimiranim područjem a koje ne udovoljavaju kriterijima za ulazak u prve dvije skupine područja posebne državne skrbi.¹

¹ Zakon o područjima posebne državne skrbi, Narodne novine br. 44/96, 57/96, 124/97, 73/00, 88/02.

Razvoj izvaninstitucionalnog oblika skrbi za starije osobe

Ministarstvo socijalne politike i mladih

Uprava za međugeneracijsku solidarnost u Ministarstvu obitelji, branitelja i međugeneracijske solidarnosti (dalje: Ministarstvo) započela je 2004. godine na specifičnim područjima s visokim udjelom starijih u ukupnom stanovništvu, poput područja pogođenih ratnim stradanjima (Vukovarsko srijemska županija), brdsko-planinskim ili otočkim područjima kroz, tada, pilot programe međugeneracijske solidarnosti „Pomoć u kući starijim osobama“ i „Dnevni boravak i pomoć u kući starijim osobama“. Od 2007. do 2011. ti su se programi provodili kao programi Vlade RH pod nazivom „Program razvoja usluga za starije u sustavu međugeneracijske solidarnosti 2008. - 2011.“ (NN 90/07) (dalje: Program).

U 2012. godini programi su nastavljani u istom opsegu i pod istim uvjetima kao u 2011. Trenutno se socijalne usluge pružaju putem Programa „Pomoć u kući starijim osobama“ i „Dnevni boravak i pomoć u kući“ u 160 lokalnih i/ili regionalnih samouprava u 19 županija RH (osim grada Zagreba i Međimurske županije). Ministarstvo socijalne politike i mladih u 2012. Nastavilo je s provedbom Programa te je potpisalo Ugovore o suradnji s 91 jedinicom lokalne i/ili područne samouprave (jednim ugovorom pokriva se više jedinica lokalne samouprave). Programima tj. uslugama iz Programa obuhvaćeno je ukupno 15 550 korisnika s područja RH i zaposleno 1 045 pružatelja usluga. Radi se uglavnom o osobama iz teže zapošljivim skupinama, uglavnom žena (osobe iznad 50 godina života, NSS, dugotrajno nezaposlene) jer se kroz usluge aktivno promiče zapošljavanje iz teže zapošljivih skupina i iz lokalnih zajednica (zbog dostupnosti i blizine usluga korisnicima).

U 2012. godini ukupan broj potpisanih Ugovora o suradnji je 91, od toga je 57 potpisnika s PPDS-a. Ukupan broj starijih osoba obuhvaćenih programima međugeneracijske solidarnosti je 15 550, od toga je 9 975 korisnika s PPDS-a. Ukupan broj zaposlenih u programima je 1 045 osoba, od toga su 962 osobe s PPDS-a.

Spomenutim Programima pridonosi se decentralizaciji socijalnih usluga za starije i prevenciji institucionalizacije. Budući da usluge za starije razvijaju kroz spomenute Programe već sedmu godinu, svake godine se proširuje broj lokalnih zajednica- pružatelja usluga, a time i osoba starije životne dobi - korisnika, kojima se pružaju izvaninstitucionalne socijalne usluge. Programima se obuhvaćaju osobito ugrožene skupine, u ovom smislu, to su osobe koje žive u samačkim staračkim domaćinstvima, osobe niskog socioekonomskog statusa kao i one teže narušenog zdravstvenog stanja, a istovremeno žive u slabo naseljenim područjima. Kroz programe se osiguravaju različiti oblici pomoći i podrške, od usluga pomoći u obavljanju svakodnevnih životnih aktivnosti i to neposredno u njihovim domovima (kućni poslovi, uređenje okućnice, osobna higijena i zdravstvena skrb) do organiziranja različitih sadržaja i aktivnosti u dnevnom boravku. Usluge su prilagođene uočenim specifičnim potre-

bama starijih osoba, a osobito na potrebu za prevladavanjem usamljenosti i društvene izoliranosti.

Trenutno se socijalne usluge pružaju putem Programa u 75 lokalnih i/ili regionalnih samouprava (od toga su 43 područja od posebne držane skrbi) u svih 20 županija RH (osim grada Zagreba).

Dobrobit (korist) ovih Programa je što se kroz ove Programe omogućava što duži ostanak starijim osobama u vlastitom domu kao i stvaranje specifičnog mjesta u kojem starije osobe mogu aktivno provoditi slobodno vrijeme. Socijalnim uslugama kroz Programe u lokalnim zajednicama nastoji se poboljšati kvaliteta življenja i spriječiti socijalna izoliranost starijih osoba kao i integrirati i aktivno uključiti starije osobe u život uže društvene zajednice.

Programi imaju i svoju financijsku opravdanost uzimajući u obzir činjenicu o značajno manjem utrošku financijskih sredstava u odnosu na smještaj starijih osoba u institucije. Financijski trošak po jednom korisniku Programa iznosi cca 3.000,00 kn godišnje,

Ministarstvo zaključuje ugovore o suradnji na provedbi programa međugeneracijske solidarnosti s jedinicama lokalne i/ili područne (regionalne) samouprave, koje su odgovorne za provedbu Programa na svom području. Ministarstvo obavlja nadzor nad provedbom Programa kroz kvartalna i godišnja izvješća kao i direktnim obilaskom područja na kojem se provodi Program. Ministarstvo za pružanje usluga po programima, potpisnicima Ugovora o suradnji, osigurava financijska sredstva iz državnog proračuna za zapošljavanje izvoditelja (pružatelja) usluga i za materijalne troškove. Ovom suradnjom, potiče se međusobna suradnja tijela državne, lokalne i regionalne samouprave kao i svih činitelja u lokalnoj zajednici - od prosvjetnih, socijalnih i zdravstvenih službi na području brige o starijim osobama, do uključivanja svih drugih činitelja koji mogu pridonijeti unapređenju kvalitete življenja starijih povezujući i nadograđujući postojeće sustave - npr. domovi zdravlja, škole, mediji, nevladine organizacije, volonteri i sl. Nužno je uključivanje i veće sudjelovanje jedinica lokalne i regionalne (područne) samouprave.

PRILOG 5

Obrazac izvješća organizatora volontiranja

(na sljedećoj stranici)

OBRAZAC IZVJEŠĆA ORGANIZATORA VOLONTIRANJA O OBAVLJENIM USLUGAMA ILI AKTIVNOSTIMA ORGANIZATORA VOLONTIRANJA		
Naziv i sjedište organizatora volontiranja:		
Vremensko razdoblje izvještavanja:		
Profil/vrsta organizatora volontiranja: ¹	☐ Udruge ☐ Zaklade ☐ Fundacije ☐ Sindikati ☐ Vjerske zajednice	☐ Ustanove ☐ Turističke zajednice ☐ Državna tijela ☐ Jedinice lokalne i područne (regionalne) samouprave ☐ Neprofitne pravne osobe
Ukupan broj volontera uključenih u organizaciju tijekom vremenskog razdoblja izvještavanja:		
Broj uključenih volontera prema spolu:	Ž	
	M	
Broj uključenih volontera prema dobi:	0-15	
	15-18	
	19-25	
	26-40	
	41-65	
	66 i više	
Ukupan broj sati volontiranja ostvarenih u organizaciji u vremenskom razdoblju izvještavanja:		
Troškovi volontera (ukupan iznos troškova isplaćenih volonterima): ²		
Broj volontera prema državljanstvu:	Državljeni RH	
	Stranci	
Vrsta aktivnosti u koju su volonteri bili uključeni tijekom vremenskog razdoblja izvještavanja (Pored pripadajuće aktivnosti staviti oznaku, moguće je izabrati više aktivnosti)		
Administrativne usluge (npr. uredska korespondencija, arhiviranje, izrada zapisnika, drugi administrativni poslovi)		
Intelektualne usluge (npr. prevođenje, edukacije, znanstveno - istraživački rad)		
Socijalne usluge (npr. usluge pomoći i njege, odgojno-pedagoške, savjetodavne usluge)		
Fizički poslovi ili usluge (npr. uređenje/čišćenje javnih površina, dostava ogrjeva, uređenje okućnice)		
Drugo: -		
-		
-		

Ime, prezime i potpis odgovorne osobe

Mjesto i datum

¹ Zakon o volonterstvu, Narodne novine br. 58/07, članak 7.

² Zakon o volonterstvu, Narodne novine br. 58/07, članak 15.

Prijavnica za volontere

Prijavnica za volontere	
1. Osobni podaci:	
Ime i prezime: _____	
Datum rođenja: _____	
Spol : Ž / M	
Adresa prebivališta/boravišta: _____	
Telefon/mobitel: _____	
E - mail adresa: _____	
Jeste li u radnom odnosu? DA / NE	
2. Obrazovanje	
Vaš obrazovni status (odaberite jedno od označenog): a) učenik b) SSS c) student d) VŠS (dodiplomski studij) e) VSS (diplomski studij) f) postdiplomski studij	Obrazovni profil (navedite točan naziv obrazovnog profila ili onog koji trebate steći po završetku obrazovanja) _____ _____
3. Vještine i interesi	
Vještine/osobine koje smatrate koris- nim za rad u programu za starije osobe 1. _____ 2. _____ 3. _____	Koji su vaši osobni interesi, hobiji? 1. _____ 2. _____ 3. _____

4. Raspoloživo vrijeme za volontiranje:

Koje vrijeme bi vam najbolje odgovaralo za volontiranje?

- a) Prijepodne
- b) Poslijepodne
- c) Samo vikendom
- d) Svaki dan
- e) Ostalo _____

Koliko sati tjedno možete odvojiti za volonterski rad?

- a) 1-2 sata tjedno
- b) 4-5 sati tjedno
- c) 8 sati tjedno
- d) 10 ili više sati tjedno
- e) Ostalo _____

5. Za kakav oblik/e volontiranja ste zainteresirani?

- a) Kratkoročno volontiranje (1 – 3 mjeseca)
- b) Dugoročno volontiranje (3 i više mjeseci)
- c) Volonterske akcije

7. Vrsta posla koja vas zanima:

- a) kućna posjeta korisnicima – druženje, čitanje, šetnja
- b) direktna pomoć korisnicima - manje nabavke, odlazak liječniku
- c) prijevoz korisnika
- d) fizički rad u dvorištu, vrtu
- e) manji kućni popravci korisnicima
- f) rad sa životinjama na imanju korisnika
- g) druženje u dnevnom boravku
- h) kreativne radionice (likovna, dramska, glazbena...)
- i) radne akcije (transport, dostava, čišćenje terena)
- j) organizacijski poslovi (radionice, koncerti, konferencije, javne manifestacije i sl.)
- k) uredski poslovi (rad na računalu, kopiranje, prijepisi, prijevodi, tel/fax, pošta i sl.)
- l) nešto drugo, što? _____

8. Jeste li se do sada bavili volonterskim radom? Kakva su vaša iskustva?

DA / NE

9. Što vas motivira na volonterski rad?

10. Zdravstvena ili druga ograničenja koja bi Vas mogla spriječiti da obavljate određenu vrstu posla?

11. Postoje li neka skupina korisnika s kojima nikako ne biste željeli raditi?

12. Kako ste čuli za naš volonterski program?

13. Kakva su Vaša očekivanja od volonterskog angažmana?

Datum prijave: _____ Potpis: _____

Komentari i primjedbe nakon obavljenog razgovora:

LITERATURA

Delegacija Europske unije u Republici Hrvatskoj [online]. Dostupno na: <http://www.delhrv.ec.europa.eu/?lang=hr&content=3930#1> [31.listopada 2012.]

Ellis, S. (1994). *The Volunteer Recruitment Book*. Philadelphia: Energize, Inc.

Etički kodeks volontera. Narodne novine br. 55/08 [online]. Dostupno na: <http://www.nn.hr> [7.kolovoza 2012.]

European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions (2011). *Volunteering by older people in the EU*. Luxembourg: Publications Office of the European Union

Flanagan, J. (1981). *The Successful Volunteer Organization*. Chicago: Contemporary Books, Inc.

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

Forčić, G. (2007). *Volonterstvo i razvoj zajednice - sudjelovanje građana u inicijativama u zajednici*. Rijeka: Udruga za razvoj civilnog društva SMART

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

Ivelja, N., Milinković, D., Škopelja, S. (2004). *O volonterskom radu*. Split: Udruga MI - Volonterski centar

Ivelja, N., Škopelja, S. (2001). *Priručnik za volontere*. Split: Udruga MI Split - Volonterski centar

Jehoel-Gijsbers, G. and Vrooman, C. (2008). *Social exclusion of the elderly – A comparative study of EU Member States*. ENEPRI Research Report No. 57.

Lee, J.F. i Catagnus, J.M. (1999). *What we learned (the hard way) about supervising volunteers*. Philadelphia: Energizer, Inc.

MecCurley, S., Lynch, R. (1998). *Essential Volunteer Management*. London: Directory for Social Change

MecCurley, S., Lynch, R. (1996). *Volunteer Management mobilizing all the Resources in the Community*. London: Heritage Arts Publishing

Mihel, S. i Rodin, U. (2010). *Pobol i uzroci smrti osoba starije životne dobi u Hrvatskoj u 2009*. Dostupno na: http://www.hzjz.hr/publikacije/starija_dob_09.pdf [4.srpnja 2012.]

Ministarstvo socijalne politike i mladih (2012). Standardi kvalitete socijalnih usluga u djelatnosti socijalne skrbi [online]. Dostupno na: http://www.mspm.hr/djelokrug_aktivnosti/socijalna_skrb/standardi_kvalitete_socijalnih_usluga [10.srpnja 2012.]

Ministarstvo socijalne politike i mladih (2012). Strategija razvoja sustava socijalne skrbi u Republici Hrvatskoj 2011.-2016. [online]. Dostupno na: http://www.mspm.hr/djelokrug_aktivnosti/socijalna_skrb/reforma_sustava_socijalne_skrbi [4.srpnja 2012.]

Ministarstvo socijalne politike i mladih (2011). Zajednički memorandum o socijalnom uključivanju Republike Hrvatske [online]. Dostupno na: http://www.mspm.hr/djelokrug_aktivnosti/medunarodna_suradnja/jim_zajednicki_memorandum_o_socijalnom_ukljucivanju_rh [10.srpnja 2012.]

Noyes-Campbell, K. i Ellis, J.S. (1995). The (Help!): I-Don't-Have-Enough-Time guide to volunteer management. Philadelphia: Energizer, Inc.

Portal Hrvatske mreže volonterskih centara [online]. Dostupno na: <http://www.volontiram-hrvatska.hr/index.php/volonteri-trece-dobi> [9.studenog 2012.]

Pravilnik o sadržaju izvješća o obavljenim uslugama aktivnostima organizatora volontiranja. Narodne novine br. 106/07 [online]. Dostupno na: <http://narodne-novine.nn.hr/default.aspx> [10.studenog 2012.]

UNECE konferencija o starenju (2012). Promoviranje sudjelovanja, socijalne inkluzije i antidiskriminacije starijih osoba. Njemački centar za Gerontologiju:Beč

United Nations Volunteers (2011). Izvješće o stanju volonterstva u svijetu. UN-Volunteers

Volunteering England (2010). A Guide to Gaining Executive Support for Volunteering and Volunteer Management. London: Volunteering England

Walker, A. (2010) The emergence and application of active ageing in Europe, in Naegele, G. (ed.), Soziale Lebenslaufpolitik, Wiesbaden, Verlag fur Sozialwissenschaften,.

Zakon o volonterstvu. Narodne novine br.58/07 [online]. Dostupno na: <http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/298299.html> [31.listopada 2012.]

Zakon o socijalnoj skrbi. Narodne novine br. 33/12 [online]. Dostupno na: http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2012_03_33_798.html[31.listopada 2012.]

Zakon o područjima posebne državne skrbi, Narodne novine br. 44/96, 57/96, 124/97, 73/00, 88/02.

