



**Pragma\***

# **Vrednovanje grupnog i individualnog psihološkog savjetovališta te usluge pomoći u projektu „Zajedno u miru - psihosocijalna podrška i pomoć u kući hrvatskim ratnim veteranima“ Udruge hrvatskih branitelja RH**

- Izvješće -

**- PROFESIONALNA TAJNA -**

**Zagreb, prosinac 2021. godine**



Projekt je sufinancirala Europska Unija iz Europskog socijalnog fonda  
Sadržaj dokumenta isključiva je odgovornost Udruge hrvatskih branitelja RH



## Sadržaj

Sažetak.....	3
Temeljni koncepti „pomoć u kući“ i „psihološko savjetovanje“.....	4
Osnovni podaci o naručitelju, partnerima i izvoditelju evaluacije .....	6
Program evaluacije (cilj, svrha, proces) .....	7
Proces donošenja odluka u evaluaciji.....	8
Ciljevi programa evaluacije.....	9
Istraživačka pitanja i elementi.....	10
Rasprava i zaključci u aktivnosti „Psihološko savjetovanje“ .....	15
Rasprava i zaključci u aktivnosti „Usluge pomoći u kući“ .....	20





## Sažetak

*Udruga Pragma je provela program evaluacije (PE; vrednovanje) dvije aktivnosti koje su provedene u projektu „Zajedno u miru - psihosocijalna podrška i pomoć u kući hrvatskim ratnim veteranima“ Udruge hrvatskih branitelja RH: usluge grupnog i individualnog psihološkog savjetovanja te usluge pomoći u kući za ciljane skupine u projektu. Oba vrednovanja objedinjena su u jedan dokument radi preglednosti, usporedivosti i kvalitetnijeg obuhvata.*

*Rezultati programa evaluacije su pokazali kako su zahvaljujući provedenim psihosocijalnim aktivnostima, suočavanje s trenutnim stresnim i izazovnim okolnostima uvelike je olakšano populaciji hrvatskih branitelja, kao i njihovih obitelji, uzimajući u obzir i činjenicu da su njihovi psihološki resursi značajno oslabljeni zbog ratnih stradanja, suočavanja s visokostresnim ratnim okolnostima te raznim simptomima koji im dodatno otežavaju radno, emocionalno i socijalno funkcioniranje. Korisnici koji su primili uslugu pomoć u kući navode kako su iznimno zadovoljni i da im je bilo od iznimne koristi primiti takvu vrstu pomoći te pružatelje usluga procjenjuju kao vrijedne profesionalce. Pružatelji usluga ističu zadovoljstvo organizacijskim i tehničkim aspektima provedbe projekta.*

*Svi sudionici projekta smatraju kako je potrebno nastaviti pružanje usluga psihološkog savjetovanja i pomoći u kući.*

*Ključne riječi: vrednovanje - evaluacija, ratni veterani, pomoć u kući, grupno i individualno psihološko savjetovanje.*





## ***Temeljni koncepti „pomoć u kući“ i „psihološko savjetovanje“***

### **„Pomoć u kući“**

Uslugu „pomoć u kući“, kao izvaninstitucijski oblik skrbi, mogu pružati različiti pružatelji usluga, npr. centri za pomoć u kući, domovi socijalne skrbi, centri za pružanje usluga u zajednici, udruge, vjerske zajednice, druge pravne osobe i obrtnici koji pružaju socijalne usluge te fizičke osobe koje usluge pomoći u kući obavljaju kao profesionalnu djelatnost. Uobičajeno ta usluga obuhvaća: organiziranje prehrane (nabava i dostava gotovih obroka u kuću), obavljanje kućnih poslova (dostava živežnih namirnica, pomoć u pripremanju obroka, pranje posuđa, pospremanje stana, donošenje vode, ogrjeva; organiziranje pranja i glačanja rublja, nabava lijekova i drugih potrepština i dr.), održavanje osobne higijene (pomoć u oblačenju i svlačenju, u kupanju i obavljanju drugih higijenskih potreba) i zadovoljavanje drugih svakodnevnih potreba građana. Ostvarivanje nekih (ili svih) od navedenih usluga, uz zadovoljavanje određenih uvjeta odnosno kriterija i cenzusa, može se omogućiti na nekoliko načina: rješenjem nadležnog gradskog ili županijskog ureda, odnosno Gradskog ureda za socijalnu zaštitu i osobe sa invaliditetom (u Gradu Zagrebu - besplatno za korisnika, financira Grad Zagreb); rješenjem nadležnog centra za socijalnu skrb, prema prebivalištu korisnika (besplatno za korisnika, financirano iz državnog proračuna); zaključivanjem privatnog Ugovora o obavljanju usluge s pravnom osobom (korisnik sam plaća uslugu), ili putem odluke pružatelja usluga, npr. udruge, o pružanju usluge za ciljane skupine korisnika koje je on sam, na prikladan način, odabrao (korisnik ne plaća uslugu nego je ona financirana na drugi način, npr. putem europskih sredstava, državnog ili lokalnog proračuna).

Usluge pomoći u kući pruža oko 300 licenciranih pružatelja u Hrvatskoj (dominantno lokalni Caritasi, lokalni Crveni križ u gradovima/općinama, udruge, općine i domovi za starije koji su dobili rješenje o pružanju usluge pomoći u kući). Kada je u pitanju projektno pružanje usluge (kao u programu „Zaželi“ koji obuhvaća oko 35 000 osoba, uglavnom starije životne dobi) tada se ne





radi o standardiziranim uslugama pomoći u kući koje se ugovaraju s licenciranim pružateljima usluga, već o dostupnim pružateljima usluge te relativnim procjenama obuhvata i vrsti pružene usluge budući nisu obuhvaćeni statističkim prikupljanjem podataka od nadležnog centra, odnosno županijskog/gradskog ureda.

### „Psihološko savjetovanje“

Sukladno Zakonu o psihološkoj djelatnosti (NN 98/19), psihološka djelatnost je sustav pojedinačno ili skupno usmjerenih stručnih postupaka utemeljen na načelima i spoznajama psihološke znanosti i prakse koji obuhvaća, između ostalih, prevenciju kao psihološke postupke provedene radi zaštite mentalnog zdravlja, povećanja sposobnosti za suočavanje sa svakodnevnim zahtjevima i kriznim situacijama te smanjenja rizika od obolijevanja, ozljeđivanja i psihosocijalnih problema, kao i psihološko i psihoterapijsko savjetovanje - postupke namijenjene zaštiti, održavanju i poboljšanju mentalnog zdravlja korisnika psiholoških usluga te poboljšanju kvalitete života i rada, optimalnom iskorištavanju osobnih potencijala i poboljšanju skupne i organizacijske djelatnosti. Svrha obavljanja psihološke djelatnosti je unaprjeđivanje zdravlja i kvalitete života korisnika psiholoških usluga i društva u cjelini, razvoja i unaprjeđenja organizacija i institucija te društva u cjelini.

Psihološko je savjetovanje i praksa ili profesija koja primjenjuje psihološke teorije i komunikacijske vještine na klijentove osobne probleme, brige, potrebe (Colman 2001). Psihološkim savjetovanjem se definiraju i identificiraju konkretni problemi korisnika usluge, što je za populaciju hrvatskih branitelja i njihovih obitelji izuzetno važno s obzirom na protok vremena od prvotno nastalih poteškoća do aktualnih problema i stresova iz okoline s kojima se trenutno suočavaju. Sukladno protoku vremena, mijenjaju se i potrebe korisnika usluge, a rad na njihovom osnaživanju i jačanju psiholoških resursa za suočavanje sa stresom je nužno za održavanje i podizanje kvalitete života te psihološku dobrobit.





**Pragma\***

### ***Osnovni podaci o naručitelju, partnerima i izvoditelju evaluacije***

Naručitelj programa evaluacije je nositelj projekta: Udruga hrvatskih branitelja RH, Žuti breg 10b, Zagreb, OIB: 68350669446; E-pošta: [udrugahrvatskihbraniteljarh@gmail.com](mailto:udrugahrvatskihbraniteljarh@gmail.com).

Partner na projektu: Udruga udovica hrvatskih branitelja iz Domovinskog rata Grada Zagreba i Zagrebačke županije, OIB: 60411767479, Ljudevita Posavskog 33, Zagreb.

Naziv projekta: „Zajedno u miru - psihosocijalna podrška i pomoć u kući hrvatskim ratnim veterancima“.

Izvoditelj programa evaluacije: Pragma, Teslina 13, Zagreb, OIB: 93604401369, E-pošta: [pragma@udruga-pragma.hr](mailto:pragma@udruga-pragma.hr).

Voditelj programa evaluacije: Nedjeljko Marković, dipl. soc. radnik, [markovic@udruga-pragma.hr](mailto:markovic@udruga-pragma.hr).

Izvoditeljice: Marija Granić, mag. psihologije, i Adrijana Hadžić, mag. soc. rada. Evaluacijsko izvješće se izrađuje temeljem narudžbenice naručitelja.

Evaluacijsko izvješće je namijenjeno naručitelju (izvršitelju projekta) te ugovornom tijelu (Posredničko tijelo 1: Ministarstvo rada, mirovinskoga sustava, obitelji i socijalne politike; Posredničko tijelo 2: Nacionalna zaklada za razvoj civilnog društva), temeljem poziva za dostavu projektnih prijedloga „Razvoj i širenje mreže izvaninstitucionalnih usluga za hrvatske branitelje i stradalnike Domovinskog rata“ (UP.02.2.2.10) te odobrenom programu: UP.02.2.2.10.0059, u maksimalno iznosu prihvatljivih troškova od 1.636.205,46 kuna.



Projekt je sufinancirala Europska Unija iz Europskog socijalnog fonda  
Sadržaj dokumenta isključiva je odgovornost Udruge hrvatskih branitelja RH



### **Program evaluacije (cilj, svrha, proces)**

Program evaluacije je sistematsko prikupljanje informacija o aktivnostima, karakteristikama i rezultatima (*output*) programa da bi se načinile temeljite i cjelovite procjene nekog programa ili projekta, unaprijedila učinkovitost programa/projekta ili poboljšalo odlučivanje o budućim socijalnim programima/projektima (slično Patton, 1997, Freeman i Rossi, 1993).

Cilj ove evaluacije je **pomoć u procesu donošenja odluka**, a hipoteze ćemo postaviti iz donesenih odluka. Evaluacija je vrijednosno angažirana te je moguća i konfliktna uloga istraživača (evaluatora). Objavljivanje rezultata je ograničeno (o čemu odlučuje naručitelj evaluacije te, posredno, i ugovorna tijela), te je ograničena generabilnost dobivenih rezultata. Kao krajnji cilj obje evaluacije aktivnosti je **unaprjeđenje socijalnih i organizacijskih promjena kod naručitelja i njegova okruženja** (osobito korisnika – ciljanih skupina projekta). Pri izradi evaluacije korištene su spoznaje iz više znanstvenih disciplina (npr. psihologije i sociologije, programa zaštite i unaprjeđenja javnog zdravlja, znanstvena organizacija rada i dr.).

U ovom programu evaluacije provedena je sumativna evaluacija pojedinih aktivnosti, specifično – aktivnosti „Grupno i individualno psihološko savjetovalište“ u okviru projekta „Zajedno u miru - psihosocijalna podrška i pomoć u kući hrvatskim ratnim veteranima“ te aktivnosti „Usluga pomoći u kući“ u okviru projekta „Zajedno u miru - psihosocijalna podrška i pomoć u kući hrvatskim ratnim veteranima“ (dalje: „Zajedno u miru“). Projektne aktivnosti su vršene na području 5 županija: Zagrebačke, Sisačko-moslavačke, Koprivničko-križevačke i Bjelovarsko-bilogorske županije te Grada Zagreba. Ciljna skupina ovog projekta je 45 hrvatskih branitelja: 15 branitelja sudjeluje u programu psihološke pomoći kroz radionice i individualno savjetovanje, a za 30 slabo pokretnih branitelja i branitelja kojima je kvaliteta života smanjena zbog trajnih oboljenja osigurana pomoć u kući u obavljanju svakodnevnih životnih aktivnosti.





Evaluacija se vrši jer:

- postoji interes za projektom (projektom aktivnostima) budući su projektne aktivnosti imale konkretne korisnike, aktivnosti, financijske troškove i posljedice za korisnike, a program evaluacije je predviđen prijedlogom projekta;
- projekt ima jasnu orijentaciju (psihosocijalnu, javnozdravstvenu, financijsku);
- postoji konsenzus o prioritetnom programu između naručitelja evaluacije i ugovornih tijela;
- postoji dovoljno resursa za izvođenje projekta, temeljem potpisanog Ugovora između naručitelja evaluacije i ugovornih tijela, kao i postojanje financijskih sredstava za namjenu provedbe programa evaluacije pojedinih aktivnosti.

### ***Proces donošenja odluka u evaluaciji***

Donositelji odluka su:

- Ugovorna tijela programa: Ministarstvo rada, mirovinskoga sustava, obitelji i socijalne politike; Nacionalna zaklada za razvoj civilnog društva,
- Nositelj projekta: Udruga hrvatskih branitelja RH,
- Projektno osoblje: zaposlenici, vanjski suradnici, upravitelji programa (*management*),
- Evaluatori: Pragma,
- Dionici: partner, ostali izvoditelji,
- Korisnici projekta - korisnici intervencijskih usluga naručitelja (45 hrvatskih branitelja).

Tip evaluacije koji je proveden je sumativna evaluacija zbog dobivanja informacija za vrijeme i nakon terminacije projekta, a odabrane su kombinacije tipova programa evaluacije, i to specifično: *procjena potreba, analiza procesa i analize rezultata*. Razdoblje provedbe je od 13. 10. 2021. do



Projekt je sufinancirala Europska Unija iz Europskog socijalnog fonda  
Sadržaj dokumenta isključiva je odgovornost Udruge hrvatskih branitelja RH



15. 12. 2021. godine, te nisu obuhvaćene sve planirane/pružene usluge (i potencijalno sve korisnike) do kraja trajanja ugovorenog programa s ugovornim tijelima.

### *Ciljevi programa evaluacije*

- pružiti informacije i uvid u uspješnosti i učinkovitosti putem ispitivanja zadovoljstva korisnika primljenim uslugama u pojedinim aktivnostima te ostale kvalitativne i kvantitativne elemente intervencija;
- ispitati mišljenje pružatelja usluga o pruženim uslugama (organizacijski, procesni i ishodišni elementi);
- dati preporuke u svrhu procjene održivosti usluga i unaprjeđenja rada naručitelja u projektu.

Korisnici programa evaluacije (subjekti) su pojedinci koji su primili usluge; grupe te organizacija – provoditelj projekta. Korisnici PE su odabrani probabilističkim metodama uzorkovanja. Nacrt studije koristi deskriptivne nacрте (deskriptivna statistika), a metode prikupljanja podataka su intervjui, analiza postojeće statistike i analiza dostavljene dokumentacije (korištene su kvalitativne i kvantitativne metode za prikupljanje informacija).

Glavne karakteristike potencijalnih korisnika evaluacije su:

- hrvatski branitelji (uvjet za obje usluge),
- slabo pokretni branitelji i branitelji s dugotrajnim zdravstvenim teškoćama (usluga psihološkog savjetovanja),
- slabo pokretni branitelji i branitelji kojima je kvaliteta života smanjena zbog trajnih oboljenja (usluga pomoć u kući u obavljanju svakodnevnih životnih aktivnosti).





Subjekti su iz osnovnog skupa u uzorak birani metodom slučajnog odabira kao i namjerni ispitanici (subjekti izvoditelji aktivnost) (N=5 u usluzi „pomoć u kući“), s time da je u aktivnosti „Grupno i individualno psihološko savjetovanje“ obuhvaćena uzorak populacije korisnika PE - korisnici te namjerno ostali subjekti (N=5). U izradi evaluacijskog nacrtu poštivan je kriterij etike i zaštite ljudskih prava (dobrovoljnost; povjerljivost; zaštita dostojanstva korisnika i drugih subjekata programa evaluacije; zaštita podataka o mentalnom zdravlju, osobnim, financijskim i drugim obiteljskim i osobnim uvjetima života subjekata), uključujući i pravo na tajnost podataka, te mogućnost nesudjelovanja u evaluaciji.

Evaluacijski nalazi su prikazani podijeljeno prema aktivnostima u programu, a rezultati se neće moći generalizirati na cijelu braniteljsku (veteransku) populaciju zbog metodoloških i financijskih ograničenja. Završni izvještaj će biti upućen naručitelju, a koristit će se stručno – znanstveni jezik. Podaci iz PE mogu biti korišteni i u znanstveno – istraživačke svrhe provoditelja PE. Glavne prednosti ovog izvještaja su brzina provedbe; financijska isplativost, mogućnost upotrebe rezultata u izradi i provedbi novih sličnih ili istih aktivnosti, a glavni nedostaci su veličina uzorka, nemogućnost generalizacije, neprovođenje formativne evaluacije.

### *Istraživačka pitanja i elementi*

Analiza strukturalnih elemenata okruženja u kojem se vrši PE je prikazana temeljem adekvatnosti pribora i opreme, broja osoblja, te administrativne strukture s hipotezom: Hipoteza: ako je struktura bolje organizirana to će rezultirati i boljom skrbi za korisnike usluga.

Broj osoblja i njihova kvalificiranost:

- voditelj projekta i koordinator u partnerskoj udruzi čine projektni tim za upravljanje i koordinaciju projektom,





- asistent za podršku korisnicima („Opis posla: izrada baze podataka o korisnicima, stalna i učinkovita komunikacija s nadležnim područnim centrima za psihosocijalnu skrb MHB te županijskim/gradskim centrima za socijalnu skrb, poticanje na korištenje programa prevencije zdravlja i organizacija nastavka korištenja programa u smislu posredništva između korisnika i resornih institucija“).
- administrator - koordinator za poslove koordinacije i administracije.

Vanjski stručnjaci:

*Pružanje usluga psihosocijalne pomoći:*

- 2 stručnjaka (licencirani psiholog i psihijatar) za izvođenje 3 dvodnevne radionice za izradu izvješća i izradu po završetku programa zajedno s evaluacijskim podacima i preporukama za daljnje postupanje,
- psiholog s dugogodišnjim iskustvom rada s hrvatskim braniteljima za pružanje usluga individualnog savjetovanja. Održat će 540 tretmana (15 korisnika, 2 puta mjesečno kroz 18 mjeseci),
- licencirani psiholog, konzultacije u izradi programa podrške „Zajedno u miru“.

*Pružanje usluga u kući u obavljanju svakodnevnih životnih aktivnosti:*

- 3 gerontodomačice/domaćina za pružanje usluga pomoći u kući u obavljanju svakodnevnih životnih aktivnosti te prijevoza i pratnje pripadnicima ciljne skupine tijekom 18 mjeseci,
- 2 osobna pomoćnika za pružanje pomoći pri obavljanju fizičkih poslova te prijevoza i pratnje pripadnicima ciljne skupine.





## Istraživačka pitanja

Glavno istraživačko pitanje: **je li poboljšana kvaliteta življenja hrvatskih branitelja i njihova uključenost u život zajednice kroz aktivnosti psihološkog savjetovanja i pomoći u kući?**

Ostala istraživačka pitanja su:

- Što sudionici i korisnici intervencija misle o projektu, uslugama? Je li projekt bio potreban? Postoji li potreba za takvim projektima u budućnosti, kakav je njegov doseg, izvedivost i uspješnost?
- Je li kroz provedbu projekta osigurana učinkovita komunikacija s nadležnim područnim centrima za psihosocijalnu skrb MHB te centrima za socijalnu skrb radom asistenta za podršku korisnika?
- Jesu li tri dugotrajno nezaposlene osobe završile program osposobljavanja za gerontodomaćicu /domaćina i zaposlene u segmentu pomoći u kući (Jesu li 3 osobe osposobljene za gerontodomaćina/gerontodomaćicu)? Je li nabavljeno 1 kombi vozilo i 2 osobna vozila? Je li 3 gerontodomaćina/gerontodomaćice pružalo usluge pomoći u kući u obavljanju svakodnevnih životnih aktivnosti (1 gerontodomaćin/gerontodomaćica na 10 pripadnika ciljne skupine) tijekom 18 mjeseci; Je li izrađen tjedni plan pružanja usluga pomoći u kući u obavljanju svakodnevnih životnih aktivnosti; Jesu li 2 osobna pomoćnika/ice pružaju pomoć pri obavljanju fizičkih poslova (1 osobni pomoćnik na 15 pripadnika ciljne skupine); Je li izrađen plan pružanja pomoći pri obavljanju fizičkih poslova? Jesu li korisnici usluga poticani na korištenje programa prevencije zdravlja i organizacija nastavka korištenja programa u smislu posredništva između korisnika i resornih institucija?
- Je li program podrške „Zajedno u miru“ izrađen u suradnji s licenciranim psihologom i predstavlja li inovativan model s preporukama za rad s ciljnim skupinama i iskustvima iz provedbe projekta? Jesu li održane 3 radionice psihosocijalne podrške za 15 pripadnika





ciljnih skupina na svakoj radionici, odnosno prema planu provedbe projekta do 13. 10. 2021. godine? Je li održano 540 individualnih savjetovanja (2 savjetovanja mjesečno za 15 pripadnika ciljnih skupina tijekom 18 mjeseci), odnosno prema planu provedbe do 13. 10. 2021. godine? Je li pružanjem psihološke podrške došlo do savladavanja svakodnevnih izazova, poboljšanja kvalitete međuljudskih odnosa i integracije u profesionalni i društveni život s naglaskom na sudjelovanje na tržištu rada? Jesu li hrvatski branitelji kroz radionice i individualno savjetovanje razvili vještine i tehnike samopomoći i ublažavanja posljedica stresa, ovladavanja emocijama i osnovne komunikacijske vještine što je doprinijelo njihovom kvalitetnijem uključivanju u zajednicu i osnažilo ih na tržištu rada?

- Je li program intervencije izazvao kakve promjene kod korisnika? Je li *online* način rada utjecao na korištenje usluga (jesu li usluge svima bila dostupne?)
- Je li došlo do uzajamne podrške između korisnika različitih usluga („korisnici psihološke podrške bit će uključeni u osiguravanje pomoći u kući svojim suborcima. Korisnici pomoći u kući bit će ujedno podrška ratnim veteranicima obuhvaćenim programom psihološke podrške“) radom Asistenta za podršku korisnicima?
- Je li uspostavljena učinkovita suradnja voditelja projekta, koordinatora (tima za upravljanje projektom) i jesu li uspješno rješavani problemi koji su se pojavljivali u projektu? Jesu li nositelj projekta i partneri zadovoljni radom zaposlenika, vanjskih suradnika?
- Postoje li neki neočekivani (rezidualni) efekti?

Analizom dostupne dokumentacije (uvid u Zahtjev za nadoknadom sredstava od 5. 2. 2020. do 15. 8. 2021. godine) dobivene su informacije kako je:

- zaposlen asistent za podršku korisnicima temeljem ugovora o radu (Gabrijela Cvrtila),
- angažiran vanjski stručnjak za provedbu psihosocijalnih radionica i izradu programa realizacije aktivnosti u projektu te je izrađen Program (Ljiljana Buhač),
- 3 su osobe osposobljene za gerontodomaćina/gerontodomaćicu (Zlatica Držaj, Dijana Horvatić, Đurđica Miletić) te pružaju usluge pomoći u kući u obavljanju svakodnevnih





**Pragma\***

životnih aktivnosti, četvrta gerontodomaćica (Andreja Kasnić) bila je od ranije osposobljena, a angažirana je na projektu zbog povećanog broja korisnika,

- nabavljeno 1 kombi vozilo i 2 osobna vozila,

(Izvor: ZNS 1)

- održane 4 radionice psihosocijalne podrške (ukupno 51 sudionik) koje je vodio pedagog (umjesto planiranih psihologa i psihijatra),
- odustalo se od zaposlenja dva osobna pomoćnika (*„jer se kroz komunikaciju s sudionicima ustanovilo kako ne postoji potreba za istima, odnosno kako je potreba za njihovim uslugama nedovoljna za stalni radni odnos“*),

(Izvor: ZNS 2)

- zaposlena licencirana psihologinja (Josipa Končinski),
- održane 3 jednodnevne radionice (Čovječe ne ljuti se dva dana i Što mogu sam? Jedan dan),

(Izvor: ZNS 4),

- kroz ZNS 5 i 6: ovom izvještajnom razdoblju održano je 209 individualna savjetovanja za 15 pripadnika ciljane skupine. Individualna savjetovanja održavaju se putem telefonske komunikacije,
- od rujna 2021. u PE 2 angažiran je Administrator - Koordinator (Josip Dautanac) za poslove koordinacije i administracije vezano uz aktivnosti na PE 2.



Projekt je sufinancirala Europska Unija iz Europskog socijalnog fonda  
Sadržaj dokumenta isključiva je odgovornost Udruge hrvatskih branitelja RH



## *Rasprava i zaključci u aktivnosti „Psihološko savjetovanje“*

Uvidom u izvještaje provedbe psihosocijalne pomoći tijekom tri tromjesečna razdoblja, uočava se da su individualna savjetovanja provedena telefonskim putem, a nakon prvotnog upoznavanja s korisnicima, radilo se na ispitivanju svih simptoma i procjeni potencijalnih oštećenja u emocionalnom, socijalnom i radnom funkcioniranju. Svi korisnici su bili kontaktirani dva puta mjesečno, što je za mnoge bilo nedovoljno te su izražavali potrebu za češćim savjetovanjima. Stoga je stručna suradnica – psihologinja u narednim savjetovanjima posvetila više vremena onima koji su na tome inzistirali zbog čega se naglašava da je proveden individualiziran pristup prilagođen potrebama, tempu i spremnosti korisnika. Tijekom ostalih savjetovanja, korisnici su izražavali brojne brige oko raznih životnih okolnosti, a kod nekih su jasno procijenjeni vjerojatni okidači anksioznosti te se radilo na njihovom otklanjanju. Cijelo vrijeme se radilo na učenju korisnika samostalnom rješavanju problema, kao i emocionalnim, socijalnim i komunikacijskim vještinama. Također, s nekim korisnicima se prakticirao rad domaćih zadaća, a neki od njih su izvještavali o primijećenom napretku i boljem suočavanju sa stresnim životnim situacijama.

Uvidom u izvještaje provedbe grupnih psiholoških radionica zanimljivih naziva „Ispeci pa reci“, „Što mogu sam“ i „Čovječe, ne ljuti se“, uočava se da su **radionice osmišljene vrlo kvalitetno, sustavno i logično te da su sudionici pokazali visok angažman, izrazitu motiviranost te aktivnu suradnju**. Pritom se navodi da nije bilo otpora niti izostanaka, a također se objašnjava da su ciljevi radionice (konstruktivna i asertivna komunikacija, upravljanje i suočavanje sa stresom, podizanje samopouzdanja, organizacija vremena, kontrola i upravljanje ljutnjom, suočavanje s anksioznim i ometajućim mislima, edukacija o nekim aspektima anksioznosti i anksioznih stanja te učenje metoda relaksacije) postignuti i realizirani. Voditelji radionica naglašavaju da su povratne informacije od strane sudionika bile pozitivne te da su sva usvojena znanja i tehnike uvelike važni za podizanje kvalitete življenja osoba i njihovo osnaživanje.





Svakako je važno naglasiti da su radionice održane na prigodnim lokacijama, a pritom se ističe dvodnevna radionica u Etno kući obitelji Karlovčan gdje su sudionici imali priliku vrijeme provesti na mirnom seoskom imanju, odmaknuti se od gradske vreve i stresa te bolje proraditi informacije usvojene tijekom radionica.

### Korisnici usluga „Psihološko savjetovanje“

U svrhu evaluacije smo kontaktirali korisnike psihosocijalnih usluga, odnosno individualnih savjetovanja i grupnih psiholoških radionica metodom slučajnog odabira (N=5). Korisnici izvještavaju da je projekt bio izrazito koristan, a usluge potrebne u njihovoj svakodnevici otežanoj zbog psihičkih i/ili fizičkih problema specifičnih braniteljskoj populaciji. Također navode da su im radionice bile jako korisne u upravljanju stresom i ljutnjom te da im je bilo zanimljivo sudjelovati na takvim radionicama jer su se provodile uživo te su imali mogućnost međusobnog upoznavanja i interakcije koja im značajno nedostaje u pandemijskom vremenu.

Pružanjem psihološke podrške od strane licenciranog psihologa, korisnici uočavaju bitne promjene u savladavanju svakodnevnih izazova, poboljšanja kvalitete međuljudskih odnosa i integracije u društveni život. Važno je naglasiti posebnu korist projekta kod bračnih parova, odnosno branitelja i njihovih supruga, koji navode da im je individualno savjetovanje bilo od velike pomoći, posebno u kriznim situacijama rješavanja komunikacijskih problema („Sjetim se tih riječi psihologinje kada je teško.“, „Lakše mi je bilo kada bi me ona nazvala.“, „Korisno mi je s nekim razgovarati u ovo vrijeme korone i izolacije jer mi nedostaje razgovor.“, „Moj suprug osjeća da nije zaboravljen uz ovakve projekte.“).





Nadalje, svi korisnici navode da je projekt bio potreban, da su sa svim pruženim uslugama bili zadovoljni te da je od velike važnosti osigurati nastavak ove psihosocijalne pomoći. Ističe se posebna potreba za psihosocijalnom pomoći tijekom potresa u Zagrebu, a poslije toga i u Petrinji, što obuhvaća županije u kojima žive i korisnici projekta. Navode da im je posebno pomoglo što su imali emocionalnu podršku tijekom ovog stresnog razdoblja, ali i što su im provoditelji projekta omogućili i osnovne potrepštine koje su im u tim kriznim razdobljima bile potrebne.

### Stručni tim (provoditelji projekta)

Iz telefonskog razgovora sa psihologinjom Josipom Končinski, koja je provodila individualna savjetovanja i psihološke radionice, dobili smo vrlo pozitivne povratne informacije o suradljivosti i motivaciji korisnika. Navodi da su žene jako dobro prihvatile savjetovanja te su ih i češće tražile i izvan dogovorenih okvira, dok su muškarci odrađivali svoje termine kada su imali dogovoreno. Neki su htjeli samo razgovor i osjećaj da se nekome mogu povjeriti, dok su neki korisnici imali jasan cilj kojega su naposljetku i ostvarili (npr. jedan korisnik je htio prestati pušiti i u tome je i uspio).

Teme oko kojih su žene češće tražile pomoć su bile u vezi partnerskih odnosa, dok su muškarci više problema imali oko vlastitog osjećaja vrijednosti, odnosno osjećaja nedovoljnosti. Radionice su im se posebno svidjele, ali psihologinja svakako napominje da bi ubuduće trebali smanjiti količinu sadržaja i informacija na radionicama, a više se baviti nekim jednostavnijim tehnikama u kojima onda i oni imaju više motivacije za sudjelovanje. Drugim riječima, kada bi im bilo previše informacija, uočavala je zasićenje i manjak sudjelovanja, pa su se tome prilagodile daljnje radionice, tj. količina sadržaja. S provođenjem programa savjetovanja je započela dr. sc. Ljiljana Buhač, a nakon nje je provođenje aktivnosti nastavila psihologinja Josipa Končinski.





Nadalje, proveden je i sastanak s voditeljicom projekta, Jasnom Dautanac, te asistenticom zaposlenom na projektu, Gabrielom Cvrtila, putem ZOOM platforme. Voditeljica projekta navodi vrlo izazovno vrijeme početka projekta koje je bilo nekoliko dana prije početka pandemije i prvog lockdowna u Hrvatskoj, a sukladno tome su se i oni morali snalaziti s reorganizacijom izvedbe aktivnosti. Tijekom provedbe projekta, dogodila su se i dva velika potresa u Hrvatskoj, što je također stvorilo dodatne prepreke koje su uspješno savladali, no svakako navodi da je bilo teško uskladiti sve troškove projekta u skladu s onime što je na početku zamišljeno zbog nenadanih događaja koji su zahtijevali izvanredne reakcije i intervencije, posebno kod korisnika koji žive na potresom pogođenim mjestima. S obzirom na to da se projekt provodio na području 5 županija, uspjeli su obuhvatiti toliko velik prostor i dobro su funkcionirali kao tim. Asistentica također navodi da je ovakva vrsta projekta pružila veliku pomoć ljudima koji su nakon toliko godina osjetili da nisu sami i da nisu zaboravljeni. Najviše im je pomoglo to što su saznali koja prava uopće imaju pri državnim institucijama te koja prava smiju i mogu konzumirati, a dotad nisu znali. Asistentica je u komunikaciji s institucijama imala veliku ulogu (posebno s centrima za socijalnu skrb, centrima za pružanje psihosocijalne pomoći po županijama itd.), a pritom navodi i da su ostvarili ugodne i pozitivne suradnje oko svega što je bilo potrebno korisnicima.

**Mnogi korisnici su godinama bili društveno izolirani zbog otežanog života u ruralnim mjestima, a ako se tome pridoda i razdoblje karantene i potresa, mnogi od njih su razvili veliko povjerenje prema projektnom timu te su se s njima povezali i stvorili snažan odnos podrške i potpore.** Ono što projektni tim navodi jest zabrinutost oko nastavka projekta, odnosno činjenica da je ljude teško „svrstati u ladice“ kada se projekt završi jer njihove potrebe ostaju, ali s vremenom i rastu, kako postaju stariji i bolesniji jer mnogi od njih nisu imali niti osnovne oblike pomoći (zdravstveno osiguranje, liječnika i sl.), a trebali su ih i puno prije početka projekta. S obzirom na veliku potrebu nastavka rada s korisnicima, pružanje pomoći onima kojima je zaista potrebna i od ključne važnosti za podizanje kvalitete života i dobrobiti, cijeli projektni tim se nada da će projekt moći zaživjeti i u budućnosti.





Pragma\*

## Preporuke

**Zahvaljujući provedenim psihosocijalnim aktivnostima, suočavanje s trenutnim stresnim i izazovnim okolnostima, uvelike je olakšano populaciji hrvatskih branitelja, kao i njihovih obitelji, uzimajući u obzir i činjenicu da su njihovi psihološki resursi značajno oslabljeni zbog ratnih stradanja, suočavanja s visokostresnim ratnim okolnostima te raznim simptomima koji im dodatno otežavaju radno, emocionalno i socijalno funkcioniranje.** Odaziv na sve aktivnosti je bio izrazito visok od strane korisnika, a sustavno osmišljene i kvalitetno provedene aktivnosti su u ovom slučaju značajno pridonijele podizanju kvalitete života hrvatskih branitelja te njihove psihološke dobrobiti. Posebno je važno naglasiti da su ovakve vrste projektnih aktivnosti bile nužne u razdoblju pandemije, dva velika potresa te lockdowna.

Iako je cijeli proces provođenja aktivnosti na trenutke zbog takvih okolnosti bio otežan, tim se snalazio putem tehnoloških oblika komuniciranja pri čemu su sve aktivnosti ostvarene prema početnim ciljevima, uz još nekoliko aktivnosti koje ih očekuju do završetka samog projekta.



Projekt je sufinancirala Europska Unija iz Europskog socijalnog fonda  
Sadržaj dokumenta isključiva je odgovornost Udruge hrvatskih branitelja RH



## ***Rasprava i zaključci u aktivnosti „Usluge pomoći u kući“***

### **Organizacijski aspekti**

Voditeljica projekta navodi kako je komunikacija između članova tima bila učinkovita. Navodi kako je projekt počinjao upravo u vrijeme karantene zbog čega se komunikacija najčešće odvijala telefonski ili putem *Skype-a*. Također su i sa gerontodomaćicama obavljale telefonske razgovore, uglavnom svakodnevno. Vidjeli bi se povremeno i grupno uživo kada su dovozile korisnike na radionice, kao i individualno. Svaka problemska situacija bila je uspješno i na vrijeme riješena.

Asistentica za podršku korisnicima navodi da je komunikacija između nje i institucija bila efikasna i na vrijeme. S obzirom da je projekt uključivao pet županija, smatraju da su posebice centri za socijalnu skrb vrlo brzo reagirali na njihove upite te su mogli učinkovito odraditi što je trebalo riješiti za pojedine korisnike. Napominje da samo s jednim Centrom za socijalnu skrb nisu imali brzu komunikaciju niti su im ustupili kontakte ciljane populacije korisnika jer nisu imali to u svojoj evidenciji, ali da su onda sami, ili preko drugih korisnika, došli do onih kojima je pomoć bila potrebna. Navodi kako se iznenadila da neki korisnici nisu bili upoznati i sa osnovnim pravima koja zbog neznanja nisu niti konzumirali pa su se osjećali korisno kada su im primjerice pomogli oko ostvarivanja prava na osnovno zdravstveno osiguranje ili pomoć pri dobivanju jednokratne naknade koja je samim korisnicima puno značila jer žive u teškim socijalnim uvjetima.

Voditeljica izjavljuje kako je iznimno zadovoljna radom gerontodomaćica i time što su i one imale koristi od sudjelovanja jer su osobe koje su teško zapošljive i koje nisu prije ovoga mogle pronaći posao. Navodi i kako su se zbližile s korisnicima i da im je ponekad više značilo da im one dođu, da ih se netko sjeti nego što im je od koristi bilo npr. oprati prozor.





Asistentica opisuje kako je u vrijeme potresa stalno bila u kontaktu s korisnicima i kako im je Udruga pomogla i izvan granica projekta; da im je tu najviše trebala pomoć i osnaživanje te da su oni kao Udruga to prepoznali i pružili korisnicima. Slijedom toga navodi kako se kroz to razvilo povjerenje u njih i korisnici su se osjećali da se imaju kome obratiti za pomoć. Navodi osjećaj povjerenja kao nešto što je bilo dodatno ojačano i što je pomoglo u ostvarivanju kvalitetne komunikacije s korisnicima.

### Rasprava i zaključci vrednovanja temeljem iskustva korisnika usluge

**Korisnici koji su primili uslugu pomoć u kući navode kako su iznimno zadovoljni i da im je bilo od iznimne koristi primiti takvu vrstu pomoći. Svi ispitanici se slažu da je projekt bio potreban i koristan i da im je primljena pomoć puno značila:**

- „S obzirom da sam nepokretan i ne mogu se kretati jer mi je noga stradala u ratu meni vam je najveća pomoć bila kad bi mi unijela drva i mogao sam se s time grijati nekoliko dana jer si sam ja to ne mogu donijeti. Kad bi mi ponovo trebalo ona je bila tu i ponovo pomogla. Eto, to mi je trebalo...“.
- „Sve, baš sve. Ne mogu vam reći što nije bilo od pomoći i od pospremanja stana, i od donošenja lijekova, pa da ne govorim kako me vozila u bolnicu u Zagreb i još sa mnom čekala cijelo vrijeme...“.
- „...Sve je uradila što god je trebalo, bez ikakvog prigovora sam, ne znam kako bi to mogao sam raditi kad sam gotovo nepokretan.“
- „Prezadovoljan sam - i riječi, i prijevoz, pomoć u stanu, u kućanstvu... ma sve mi je pomogla. To je zlatna žena. Nema šta mi nije pomogla, sve, baš sve je pomogla.“
- „Ja vam imam problema s koljenima, primam plazmu i ne mogu ništa s rukom jer imam problema i s ramenima i da vam ne govorim što sve. Ja stvarno ne mogu sam. Ona je nosila drva na drugi kat, prala mi prozore, ma ne znam što nije napravila. Ne mogu niti jedne žalne riječi reći na njih. Što god mi je trebalo je napravila.“





- „Napravila je i više nego je trebala.“
- „Najviše od svega što mi je značilo... je što mi je bila podrška. Taman prije nego je došla mi je preminula supruga koja je pet godina umirala i bila u teškom stanju. Bio sam sav jadan i nikakav, a ona mi je došla kao velika podrška.“
- „Podrška ... i moralna, i fizička. Ma sve. Postoji li veća pomoć od toga...“
- „Super sam zadovoljan i jako mi pomaže to. Ja ne mogu sam u trgovinu i onda i ovo što s njom mogu otići barem jednom mjesečno mi puno znači.“
- „Domaćica mi je tako puno bila od pomoći da vam to ne znam objasniti. Baš je bila pričljiva, ljubazna, uslužna, vrijedna... znala mi je i palačinke napraviti, veš oprati, prozore... sve je znala...i skuhati, počistiti. Ma šta da vam kažem, sve je odradila.“
- „Naravno da je bilo korisno i meni stvarno potrebno. Ja to sve sam ne mogu. Stvarno ne mogu.“

---

### POTREBA ZA NASTAVKOM DOBIVANJA USLUGA

---

Ispitanici ističu kako bi ovakva pomoć trebala biti dostupna uvijek s obzirom da se njihova zdravstvena situacija ne poboljšava, zapravo očekuju i pogoršanje s godinama te naglašavaju da će im osim ovih usluga u budućnosti trebati sigurno i dodatne usluge:

- „Trebalo bi se nastaviti, meni je ovakva pomoć potrebna uvijek... čujte ja sam i dalje u istom stanju, moja noga neće biti bolje i da ću ja postati mlađi. Može samo biti još teže, tako da bi trebalo pomoć uvijek i kasnije.“
- „Dolazi zima i kad mi je rekla da neće više biti pomoći jer to kak je došla završava nisam znao što bi, kako ću si ja sam unijeti drva kad ne mogu. Ne mogu vam niti opisati koliko bi mi značilo da i ovu zimu imam pomoć oko toga. Ne samo toga već i sve ostalo što mi je pomogla.“





*Sad sam ponovo ostao sam sa svime i sve brige su mi se vratile. Ako je iako moguće da se to nastavi dalje s programom kakav je bio ja bi to jako cijenio... to bi mi značilo puno.“*

- *„Bilo bi stvarno super da se to može i dalje tako.“*
- *„Cijelo vrijeme se pitam kako ću sada dalje bez pomoći. Ne znam što da vam kažem koliko je to meni značilo i koliko mi je potrebno da se to nastavi.“*
- *„Žao mi je što se to gasi.“*
- *„... Sad kako će to biti kad nje ne bude, ja ne znam.“*
- *„Prije su mi nekad susjedi pomogli ali je bilo teško, sad sam se naviknuo na ovu domaćicu i volio bi da ona ostane i dalje. Kako ću bez nje, ne znam. Sigurno ću morati pitati susjede i njihovu djecu da mi opet pomognu ali to nije stalno već kad nikako ne ide“.*
- *„Ja bih jako volio kad bi bilo moguće da se ovako nastavi i dalje.“*
- *„Volio bih da traje još dugo. To mi pomaže jako...“.*

---

### *PRIJEDLOZI ZA UNAPRJEĐENJEM I UVOĐENJEM NOVIH USLUGA*

---

**Ispitanici navode kako su dobivene usluge bile sveobuhvatne i da su dobili sve što im je bilo potrebno. S obzirom na to da su im sve usluge bile korisne i dostupne ne pronalaze prijedlog za dodatne usluge koje bi u budućnosti mogle biti uključene u program ili ih se trenutno ne mogu sjetiti:**

- *„Ne znam što bih vam sad rekao kad sam sve dobio. Stvarno sve su mi pomogli“.*
- *„Nemam sad ništa da mi pada na pamet. Stvarno sve je bilo dobro.“*
- *„Meni bi puno značilo da domaćica sa mnom može ići češće u dućan jer nekad mi nešto zatreba, a ona može samo jednom mjesečno. Iako je to odlično, možda bi mi puno značilo da može biti češće“.*





- „Koristilo bi mi kad bi me mogla odvesti na cijepljenje, ali ako se ovo ugasi neće moći“.
- „Nemam nikakve primjedbe ili da bi nešto drugo trebalo od već napravljenog“.
- „Sad vam baš ne bi znao što još. Nekako mislim da je sve bilo korisno i ne znam da mi je nešto falilo.“
- „Dobio sam stvarno i više nego je valjda trebalo. Ja sam prezadovoljan. Ne znam koje bi usluge naveo, a da bi trebale biti ...“.

---

### KOMUNIKACIJA I DOSTUPNOST USLUGA

---

**Ispitanici navode kako je komunikacija bila dobra i da su gerontodomaćice bile dostupne i suradljive te su se lako mogli dogovoriti oko svega. Također navode dobru komunikaciju i s Udrugom koja je bila nositelj projekta:**

- „Ma nikakvih problema nije bilo, sve što sam trebao je odmah rekla nema problema dođem.“
- „Mi smo vam iz iste župe pa smo se lako mogli sporazumjeti i baš smo puno pričali o tome.“
- „Sve što mi je trebalo ja bi rekao i ona bi bez ikakvog prigovora ili nešto takvo, napravila. Stvarno sve pohvale.“
- „Kako ne - ja sam s njom prezadovoljan. Komunikacija je redovna, čujemo se gotovo svaki dan. Ona uvijek provjeri kako sam ja i da li mi što još treba.“
- „Stalno me nazove i pita treba li šta.“
- „Baš ta podrška koju kroz komunikaciju dobivam mi najviše pomaže da sam dobro.“
- „Joj ma odlično. Stvarno odlično.“
- „Nikakve primjedbe na komunikaciju nemam. Sve je dobro bilo.“





---

## UTJECAJ ONLINE NAČINA RADA NA DOSTUPNOST USLUGA

---

**Korisnici usluga navode da su im sve usluge bile dostupne i da *online* način rada nije utjecao na korištenje usluga:**

- „Ona je to sve riješila kad je trebalo. Nije bilo nekih problema oko toga.“
- „Sve je bilo dostupno.“
- „Pa od nje sam dobio sve, nije bilo nekih poteškoća s te strane. Ono što se promijenilo je odlazak u bolnicu jer se sad morate preko interneta najaviti, ali je ona to radila za mene. Primjerice ona je išla sa mnom na cijepljenje i bila uz mene jer vam ja imam u kičmi šipke i ne mogu se kretati pa je ona išla sa mnom, i sve organizirala.“
- „Ne, ma kakvi. Nije.“
- „Ne znam, ja sam dobio sve što mi je trebalo.“
- „Kod mene vam ništa nije online, ja ne koristim to. Ja bih pitao domaćicu i ona bi mi sve oko toga pomogla. Ona bi riješila sve papire kako mi je nešto trebalo. Otišla bi i na poštu ako treba. Što se mene tiče nije ništa utjecalo. Pitajte nju je li njoj utjecalo.“
- „Ne, sve mi je bilo i dalje jednako dostupno“.





## Evaluacija pruženih usluga - gerontodomaćice

---

### PROGRAM OSPOSOBLJAVANJA ZA GERONTODOMAĆICE

---

**Gerontodomaćice navode da su završile program osposobljavanja za pružanje pomoći u kući, ali neke navode kako im on nije puno značio da se pripreme za rad s korisnicima jer su prethodno imale iskustva pružanja ovakve vrste pomoći:**

- „Jako malo pa ništa, jer sam radila u staračkom domu i kroz rad sam već puno iskustva imala u radu sa starijim ljudima tako da mi nije donijela ništa novo. Možda nekim drugim, ali ja sam vam to cijeli život tak radila.“
- „...Živim vam u selu gdje su svim 70 leti ili više i svaki dan susjedi nešto trebaju i meni vam je to prirodno tak raditi. Ništa novo nisam naučila kad živim s tim uvijek. Uvijek sam ja brinula o svojim starijim susjedima.“
- „Edukacija mi je bila jako korisna jer me pripremila na neke situacije kojih se čovjek odmah niti ne sjeti... upozori te na neke sitnice koje su važne a opet ne razmišljaš o tome“.

---

### OBUHVAT PRUŽENIH USLUGA I PLAN PRUŽANJA USLUGA

---

**Gerontodomaćice smatraju da su usluge pomoć u kući korisnicima bile potrebne i korisne, sveobuhvatne te smatraju da bi se takva program trebao nastaviti i dalje:**

- „Meni vam ovakav program puno znači, jer da nema toga ja vam ne bih mogla tu živjeti. Morala bi za Njemačku s mužem. Kak drugačije da othranim dijete. Meni nije teško obići te





*ljude i pomoći oko kuhanja, ili pospremanja ili da im donesem drva, pa lijekove. To i meni znači.“*

- *„Ja vam imam 11 korisnika i nekako rasporedim da ih obiđem 3 do 4 puta mjesečno. Da vidim kaj treba imaju li drva, da li treba glačati ili skuhati nešto. Iako ja ih uvijek potičem da oni sa mnom rade neke lakše stvari jer nije dobro da ništa ne rade, pa onda mi zajedno odemo u vrt i dok ja kopam, radim on malo pograblja ili mi doda nešto ako ne može ali da nije da samo leže i sjede već da se osjećaju korisno. Uvijek ih potičem da barem dodaju nešto.“*
- *„Najviše im je potreban prijevoz, evo to im je jako važno. Oni žive u selu gdje nema javnog prijevoza i nema kako otići u bolnicu ili po lijekove i što još treba i onda kako bi oni da nema mene.“*
- *„Ma ja vam to i svim susjedima radim - od mjerenje tlaka, šećera pa sve što je potrebno. Većinom to, a i odlasci doktoru i po lijekove. To im najviše treba.“*
- *„Primjerice tjedni plan, on se često promjeni jer nekad netko zbog svog stanja ne može pa pomaknem na neki drugi dan. Kao ovaj jedan koji prima kemoterapije. I sad ja s njim dogovorim u ponedjeljak da ide u bolnicu na kemoterapije, ali ako njemu krvi nije dobra onda ne može ići pa idemo neki drugi dan. I tak vam se taj plan onda mijenja.“*
- *„Pa sve radim - plaćam račune, i novce im odem dignuti kad im treba, i prozore operem, bon ukucam u mobitel da imaju. Njima vam je sve to jako važno. Važno je da kad ne mogu da se imaju na koga osloniti, popričati i da im te sitnice ne stvaraju probleme.“*
- *„Najviše im je trebala pomoć u obavljanju klasičnih kućanskih poslova od pranja veša, kuhanja, glačanja, brisanja prašine i usisavanja...sve ono klasično. Svi su bili muški korisnici kojima teško idu ti poslovi, ali ne samo to već općenito ne mogu puno toga radi svog zdravstvenog stanja pa im dobro dođe da im netko tak napravi.“*
- *„Ovakve usluge su im baš jako potrebe, ali ne samo ove, njima treba puno više. Ono što sam vidjela da nekima ne trebaju samo gerontodomačice već i njegovateljice s obzirom na njihovo zdravstveno stanje.“*





— „Kako će oni sad bez tih usluga, ne znam. Mislim i meni su puno značile da prehranim obitelj, ali njima znače sve. Nadam se da će se ipak nastaviti.“

---

## KOMUNIKACIJA S KORISNICIMA

---

**Navode kako je komunikacija bila dobro razvijena između njih i korisnika i da nije bilo nekih problemskih situacija po tom pitanju:**

- „Nije bilo problema, ja bi njih nazvala i pitala kaj trebaju da donesem, imaju li još drva, treba li pokupiti lijekove pa da usput donesem. Uglavnom su dečki navikli na mene i nije bilo nikakvih teškoća s njima pričati ili dogovarati.“
- „Što se komunikacije tiče, ne. Tu je bilo sve u redu. Možda nekad nije bilo signala, ali tako vam je to u selu. Pa ih nisam mogla dobiti, ali onda ih obiđem da vidim je li sve dobro.“
- „Ne mogu reći da je bilo nekih pobuna, nekad ne stigneš odmah doći kad treba ali oni to znaju da ima i drugih pa nikad nije bilo nekih problema.“
- „Stvarno su ugodni ljudi i baš ti bude drago da im možeš pomoći kad si sami ne mogu pomoć. I ta komunikacija da imaju s kime popričati im je jako važna.“
- „Svaki dan zovu kad ćeš doći kod nas...“.
- „Komunikacija s poslodavcem je bila odlična odmah, bili su tu uz nas, a s korisnicima - pa kako s kime. Možda je u početku bilo malo problema, ali to jer se nije znalo koji poslovi se mogu odraditi, a koji ne. Tipa oni opasni poslovi.. .u smislu penjanja na visinu ili nešto što se mogu ozlijediti, ali to samo na početku komunikacije, kasnije je bilo sve dobro i slagali smo se“.





---

## UTJECAJ ONLINE NAČINA RADA NA DOSTUPNOST USLUGA

---

Sljedeće izjave govore u prilog tome kako su unatoč što je cijeli sustav funkcioniranja prešao na *online* način rada, korisnicima sve usluge bile dostupne i osigurane kroz podršku gerontodomaćica:

- „...Nikakve, oni internete ne posjeduju.“
- „...Neki imaju one mobitele da se mogu čuti sa svojimima ako ih zovu iz inozemstva negdje, ali i tim se teško služe“.
- „Oni vam ne razumiju te internete. Neki se jedva telefonom služe. Nikakav internet njima ništa ne znači kad oni to ne razumiju. Ja im odem sve obaviti i gotovo.“
- „Malo je bilo ovo oko tih Covid potvrda problem ih nabaviti, ali opet kažem to sam im ja većinu obavila, odvezla ih i tako“.
- „Pa nije imalo utjecaj, mislim to nema veze s njima ili uslugama pomoći u kući. Oni su svoje usluge dobili bez obzira na cijelu situaciju.“

