

# Suradnja civilnog društva i zdravstva u skrbi za kompleksne pacijente u Splitsko-dalmatinskoj županiji

---

Žalac, Sara

Undergraduate thesis / Završni rad

2024

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Split / Sveučilište u Splitu**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:176:342282>

Rights / Prava: [In copyright](#) / [Zaštićeno autorskim pravom.](#)

Download date / Datum preuzimanja: **2024-08-15**

Repository / Repozitorij:



Sveučilišni odjel zdravstvenih studija  
SVEUČILIŠTE U SPLITU

[Repository of the University Department for Health Studies, University of Split](#)



UNIVERSITY OF SPLIT



DIGITALNI AKADEMSKI ARHIVI I REPOZITORIJI

SVEUČILIŠTE U SPLITU  
Podružnica  
SVEUČILIŠNI ODJEL ZDRAVSTVENIH STUDIJA  
SVEUČILIŠNI PRIJEDIPLOMSKI STUDIJ  
SESTRINSTVO

**Sara Žalac**

**SURADNJA CIVILNOG DRUŠTVA I ZDRAVSTVA U SKRBI  
ZA KOMPLEKSNE PACIJENTE U SPLITSKO-  
DALMATINSKOJ ŽUPANIJI**

**Završni rad**

Split, 2024.

SVEUČILIŠTE U SPLITU  
Podružnica  
SVEUČILIŠNI ODJEL ZDRAVSTVENIH STUDIJA  
SVEUČILIŠNI PRIJEDIPLOMSKI STUDIJ  
SESTRINSTVO

**Sara Žalac**

**SURADNJA CIVILNOG DRUŠTVA I ZDRAVSTVA U SKRBI  
ZA KOMPLEKSNE PACIJENTE U SPLITSKO -  
DALMATINSKOJ ŽUPANIJI**

**COOPERATION OF CIVIL SOCIETY AND HEALTH CARE  
IN THE CARE OF COMPLEX PATIENTS IN SPLIT-  
DALMATIA COUNTRY**

**Završni rad / Bachelor's Thesis**

Mentor:

**Gabrijela Tenžera, mag.med.tech.**

Split, 2024.

## **ZAHVALA**

*Srdačno zahvaljujem svojoj mentorici mag. med. tech. Gabrijeli Tenžeri koja je svojim strpljenjem, prijateljskim pristupom i stručnim vodstvom omogućila realizaciju ovoga rada.*

*Posebna zahvala ide mojim kolegama i prijateljima za njihovu podršku, razumijevanje i zajedničke trenutke tijekom studija. Vaša prisutnost i potpora bili su mi od velike pomoći i ohrabrenja.*

*Najveću zahvalnost dugujem svojoj obitelji, posebno svojim roditeljima Sanji i Zdravku, bratu Davidu na njihovoj bezuvjetnoj ljubavi, razumijevanju i kontinuiranoj podršci. Bez vaše motivacije i vjere u mene, ne bih uspjela ostvariti ovaj cilj.*

*S poštovanjem,*

*Sara Žalac*

## TEMELJNA DOKUMENTACIJSKA KARTICA

ZAVRŠNI RAD

Sveučilište u Splitu  
Sveučilišni odjel zdravstvenih studija  
Sveučilišni prijediplomski studij sestrinstvo

**Znanstveno područje:** biomedicina i zdravstvo  
**Znanstveno polje:** kliničke medicinske znanosti

**Mentor:** Gabrijela Tenžera, mag. med. techn.

### SURADNJA CIVILNOG DRUŠTVA I ZDRAVSTVA U SKRBI ZA KOMPLEKSNE PACIJENTE U SPLITSKO-DALMATINSKOJ ŽUPANIJ

Sara Žalac, 0346012760

#### SAŽETAK

Suradnja između civilnog društva i zdravstva u skrbi za kompleksne pacijente u Splitsko-dalmatinskoj županiji predstavlja ključni element u osiguravanju sveobuhvatne i prilagođene zdravstvene skrbi. Kroz integrirane projekte i programe podrške, ove dvije strane zajedno doprinose poboljšanju pristupačnosti, dostupnosti i kvalitete zdravstvenih interesa za pacijente s kompleksnim zdravstvenim potrebama. Uspješni primjeri suradnje ukazuju na važnost zajedničkog djelovanja u promicanju socijalne inkluzije, psihološke podrške i unaprjeđenju kvalitete života pacijenata. Kontinuirano poticanje i podrška ovoj suradnji ključni su za daljnje unaprjeđenje zdravstvenog sustava i osiguravanje visokih standarda skrbi za kompleksne pacijente u regiji. Jedan od primjera uspješne suradnje civilnog društva i zdravstva u Splitsko-dalmatinskoj županiji je projekt "Uspostava mobilnih timova peer podrške u zajednici za osobe sa psihosocijalnim teškoćama", koji je financiran iz Europskog socijalnog fonda. Organizacija MoSt Split uspješno surađuje s Gradom Splitom u provedbi projekta Prenocište za beskućnike, dok Udruga "Mi" osnovala je Centar za pomoć i njegu s ciljem olakšavanja i produženja sigurnog boravka osoba treće dobi u njihovim domovima.

**Ključne riječi:** civilno društvo; nevladina organizacija; skrb; Split; suradnja.

**Rad sadrži:** 26 stranica, 21 literaturnih referenci

**Jezik izvornika:** hrvatski

## **BASIC DOCUMENTATION CARD**

### **BACHELOR THESIS**

**University of Split**  
**University Department for Health Studies**  
**University undergraduate study of nursing**

**Scientific area:** biomedicine and health care  
**Scientific field:** clinical medical sciences

**Supervisor:** Gabrijela Tenžera, mag. med. techn.

### **COOPERATION OF CIVIL SOCIETY AND HEALTH CARE IN THE CARE OF COMPLEX PATIENTS IN SPLIT-DALMATIA COUNTRY**

Sara Žalac, 0346012760

#### **SUMMARY**

The collaboration between civil society and healthcare in caring for complex patients in the Split-Dalmatia County represents a key element in ensuring comprehensive and tailored healthcare. Through integrated projects and support programs, these two sides contribute together to improving the accessibility, availability, and quality of healthcare services for patients with complex health needs. Successful examples of collaboration highlight the importance of joint action in promoting social inclusion, psychological support, and enhancing the quality of life for patients. Continuous encouragement and support for this collaboration are crucial for further enhancing the healthcare system and ensuring high standards of care for complex patients in the region. One successful example of collaboration between civil society and healthcare in the Split-Dalmatia County is the project "Establishment of mobile peer support teams in the community for people with psychosocial difficulties," funded by the European Social Fund. The MoSt Split organization successfully collaborates with the City of Split in implementing the Shelter for the Homeless project, while the "Mi" Association has established a Center for Assistance and Care aimed at facilitating and extending the safe stay of elderly individuals in their homes.

**Keywords:** civil society; care; collaboration; non-governmental organization; Split.

**Thesis contains:** 26 pages; 21 references

**Original in:** Croatian

## SADRŽAJ

<b>1. UVOD .....</b>	<b>1</b>
<b>2. CILJ RADA .....</b>	<b>3</b>
<b>3. RASPRAVA .....</b>	<b>4</b>
<b>3.1. KOMPLEKSNI PACIJENTI I NJIHOVA TIPOLOGIJA.....</b>	<b>4</b>
<b>3.1.1. Medicinska kompleksnost.....</b>	<b>4</b>
<b>3.1.2. Socijalna kompleksnost.....</b>	<b>4</b>
<b>3.1.3. Psihološka kompleksnost .....</b>	<b>4</b>
<b>3.1.4. Funkcionalna kompleksnost.....</b>	<b>5</b>
<b>3.1.5 Procedura postupanja s kompleksnim pacijentom.....</b>	<b>5</b>
<b>3.2. VAŽNOST I ZNAČAJ NEVLADINIH ORGANIZACIJA U ZDRAVSTVU.....</b>	<b>6</b>
<b>3.2.1. Karakteristike nevladinih organizacija.....</b>	<b>6</b>
<b>3.2.2. Zadaci nevladinih organizacija u zdravstvenom sustavu.....</b>	<b>8</b>
<b>3.2.3. Vrste NVO-a u zdravstvenom sustavu .....</b>	<b>10</b>
<b>3.2.4. Uloga u zdravstvenom obrazovanju i promociji zdravlja.....</b>	<b>10</b>
<b>3.2.5. Uloga nevladinih organizacija u skrbi kompleksnih pacijenata .....</b>	<b>11</b>
<b>3.2.6. Volonteri u palijativnoj skrbi.....</b>	<b>11</b>
<b>3.3. PREGLED UDRUGA U SPLITSKO DALMATINSKOJ ŽUPANIJI U SKRBI ZA KOMPLEKSNE PACIJENTE .....</b>	<b>13</b>
<b>3.3.1. Civilno društvo u Splitsko-dalmatinskoj županiji .....</b>	<b>13</b>
<b>3.3.2. Udruga roditelja djece s teškoćama u razvoju "Anđeli" .....</b>	<b>14</b>
<b>3.3.3. Volonterski centar Split.....</b>	<b>14</b>

3.3.4. Udruga „Mi“ (Split) .....	15
3.3.5. Udruga MoSt.....	16
<b>3.4. PRIMJERI DOBRIH/POSTOJEĆIH PRAKSI GDJE JE CIVILNO DRUŠTVO INTEGRIRANO I UKLJUČENO U ZDRAVSTVO.....</b>	<b>17</b>
3.4.1. Udruga MoSt izradila socijalno zdravstvenu mapu grada Splita .....	17
3.4.2. "Niste sami" - centar za djecu s teškoćama u razvoju i osobe s invaliditetom .....	18
3.4.3. Udruga "Mi" i Centar za pomoć i njegu .....	18
3.4.4. Zasučimo rukave- Udruga za promicanje mentalnog zdravlja Feniks Split.....	19
3.4.5. Uspostava mobilnih timova peer podrške u zajednici za osobe sa psihosocijalnim teškoćama- Udruga Feniks .....	20
<b>3.5 ULOGA MEDICINSKE SESTRE U SKRBI ZA KOMPLEKSNE PACIJENTE.....</b>	<b>21</b>
<b>4. ZAKLJUČAK.....</b>	<b>22</b>
<b>5. LITERATURA .....</b>	<b>23</b>
<b>6. ŽIVOTOPIS.....</b>	<b>26</b>



# 1. UVOD

Kompleksan pacijent se definira kao pacijent koji pati od stanja koja se međusobno pogoršavaju ili kompliciraju. Ova kompleksnost ne znači nužno da je pacijent težak, već obuhvaća faktore koji ometaju pružanje uobičajene skrbi i odlučivanje o njegovom zdravstvenom stanju. Tipično, kompleksni pacijenti čine oko 20% ukupnog broja pacijenata, ali zahtijevaju 80% radnog vremena zdravstvenih radnika. Ovi pacijenti često predstavljaju izazov zbog kombinacije medicinskih, socioekonomskih, duševnih faktora i faktora vezanih za pacijentovo ponašanje i osobine koji ih čine težim za liječenje i pružanje adekvatne skrbi u skladu s njihovim zdravstvenim stanjem. Kompleksni bolesnici i njihove obitelji mogu imati podršku i pomoć neprofitnih organizacija pri zagovaranju interesa svojih članova kod onih koji donose političke odluke u području zdravstvene zaštite (1).

Civilno društvo osim što igra veliku ulogu u nadopunjavanju medicinske skrbi kroz pružanje dodatnih usluga, može imati utjecaj na zdravstvene ustanove na lokalnoj i nacionalnoj razini za što bolju suradnju, podršku i pomoć kroz bilateralnu suradnju (2).

Udruga roditelja djece s teškoćama u razvoju "Anđeli" nudi podršku obiteljima i djeci s posebnim potrebama pružajući terapije, edukacije i savjetovanja. Ova udruga surađuje sa zdravstvenim ustanovama kako bi se osigurala sveobuhvatna skrb za djecu s posebnim potrebama. Udruga oboljelih od multiple skleroze organizira edukacije i rehabilitacijske programe za oboljele, pomažući im u suočavanju s izazovima koje nosi bolest. Udruga za pomoć osobama s intelektualnim teškoćama "Srce" iz Splita pruža podršku kroz edukaciju, radionice i sportske aktivnosti, s ciljem poboljšanja kvalitete života korisnika i njihove integracije u društvo.

Volonterski centar Split i Udruga MI igraju važnu ulogu u mobiliziranju volontera koji pružaju dodatnu podršku kompleksnim pacijentima. Volonteri mogu pružati emocionalnu

podršku, pomagati u svakodnevnim aktivnostima i sudjelovati u organizaciji društvenih i edukativnih događanja. Hrvatski Crveni križ, Gradsko društvo Split, pruža humanitarnu pomoć i socijalne usluge koje su od izuzetne važnosti za ranjive skupine, dok organizacija MoSt pomaže beskućnicima i mladima, često u suradnji sa zdravstvenim institucijama kako bi se osigurala potrebna medicinska skrb.

Ključ za uspješnu suradnju leži u integraciji usluga koje pružaju civilne organizacije i zdravstvene institucije. To uključuje koordinaciju između različitih sektora, zajedničko planiranje i implementaciju programa skrbi te redovitu razmjenu informacija i resursa. Zdravstvene ustanove mogu uputiti pacijente na odgovarajuće civilne organizacije za dodatnu podršku, dok civilne organizacije mogu pružiti povratne informacije i specifične uvide koji pomažu u prilagođavanju medicinske skrbi. Suradnja civilnog društva i zdravstva u SDŽ ( Splitsko-dalmatinskoj županiji) neophodna je za pružanje sveobuhvatne i holističke skrbi kompleksnim pacijentima. Ova integracija omogućuje bolje rezultate liječenja, poboljšava kvalitetu života pacijenata i osigurava da svi aspekti njihovih potreba budu zadovoljeni. Kroz zajedničke napore, civilne organizacije i zdravstvene ustanove mogu zajedno stvarati podržavajuće i uključivo okruženje za sve pacijente (3).

Medicinske sestre imaju središnju ulogu u koordinaciji skrbi za kompleksne pacijente. Koordinacijom i integracijom skrbi promiču profesiju s jasnim ulogama i zadacima. Medicinska sestra ima mnoge aktivne uloge: pruža zdravstvenu njegu, koordinira aktivnostima i upravlja cijelim procesom skrbi. U RH sestre kao koordinatori skrbi upoznate su s aktivnim razvojem mreže od primarne zdravstvene zaštite do bolničkog sustava s jedne strane te društveno civilnih društava s druge strane. Stalnim poboljšanjima u upravljanju informacija, razvojem međuprofesionalnih mreža i proaktivnim stavovima prema smjernicama u pružanju zdravstvene skrbi predstavljaju ključne stručnjake u skrbi za kompleksne pacijente (4).

## **2. CILJ RADA**

Cilj ovog rada je detaljno istražiti i analizirati suradnju između civilnog društva i zdravstvenih institucija u SDŽ u pružanju skrbi za kompleksne pacijente kroz razne modele suradnje, integracije usluga od strane pružatelja, edukaciju te rad volontera.

## **3. RASPRAVA**

### **3.1. KOMPLEKSNI PACIJENTI I NJIHOVA TIPOLOGIJA**

Tipologija odnosno prepoznavanje kompleksnog pacijenta uključuje procjenu različitih aspekata njegovog zdravstvenog stanja i životnih okolnosti. Ključni indikatori koji mogu pomoći u identifikaciji kompletnog pacijenta su kombinacija medicinskih, socioekonomskih, duševnih i faktora ponašanja (1).

#### **3.1.1. Medicinska kompleksnost**

- Multimorbiditet: pacijenti s više kroničnih bolesti istovremeno (npr. dijabetes, hipertenzija, srčana insuficijencija)
- polipragmazija: pacijenti koji uzimaju više od pet različitih lijekova dnevno
- komorbiditet: pacijenti s osnovnom bolešću i dodatnim poremećajima (npr. pacijenti s rakom koji imaju i depresiju).

#### **3.1.2. Socijalna kompleksnost**

- Socijalna izolacija: pacijenti bez adekvatne društvene podrške (npr. stariji ljudi koji žive sami)
- ekonomski status: pacijenti s niskim primanjima ili bez zdravstvenog osiguranja
- porodična situacija: pacijenti koji se suočavaju s porodičnim problemima ili odgovornostima (npr. briga za bolesnog člana porodice).

#### **3.1.3. Psihološka kompleksnost**

- Mentalno zdravlje: pacijenti s mentalnim poremećajima kao što su depresija, .anksioznost, shizofrenija
- psihosocijalni stres: pacijenti pod velikim stresom zbog životnih okolnosti (npr. gubitak posla, smrt bliske osobe).

### 3.1.4. Funkcionalna kompleksnost

- Fizička funkcionalnost: pacijenti sa smanjenom mobilnošću ili fizičkim invaliditetom
- Sposobnost za svakodnevne aktivnosti: pacijenti koji imaju teškoće u obavljanju svakodnevnih aktivnosti (npr. oblačenje, hranjenje).

### 3.1.5 Procedura postupanja s kompleksnim pacijentom

Medicinska sestra izrađuje profil i plan skrbi za kompleksnog pacijenta koji se sastoji od općih podataka , dijagnoze, procjene stanja, podrške (obiteljske, psihološke, duhovne) te trenutnih potreba (1).

Pacijent treba pomoć da primi pomoć:

- identificirati kompleksnog pacijenta
- odrediti kojoj kategoriji pripada
- procijeniti njegov utjecaj na vas kao pružatelja njege
- sagledati situaciju iz pacijentove perspektive
- definirati ciljeve njege/skrbi u dogovoru s pacijentom
- procijeniti dostupne resurse koji vam mogu pomoći
- povezati se s resursima pomoći u zajednici (npr. patronažna služba, volonteri, općinski programi pomoći)
- formirati tim za pružanje skrbi (1).

Medicinska sestra utvrđuje opće i specifične ciljeve skrbi ( zdravstvena njega, rehabilitacija u kući, period oporavka, kontrola simptoma, palijativna skrb), daje preporuku za kontrolu svakog pojedinog simptoma u zadovoljavanje određene potrebe, provjerava kroz obiteljsko savjetovanje s pacijentom i njegovim članovima obitelji koliko su informirani, svjesni i što očekuju te koliko su informirani o skrbi dostupnoj na primarnoj razini zdravstvene zaštite. U isto vrijeme pruža pomoć pri organizaciji skrbi u teškim situacijama vezanim za

zdravstvenu njegu u kući, fizikalnu terapiju, patronažnu službu, socijalnog radnika te razne organizacije civilnog društva (1).

## **3.2. VAŽNOST I ZNAČAJ NEVLADINIH ORGANIZACIJA U ZDRAVSTVU**

NVO (Nevladine organizacije) imaju različite uloge: socijalnu, ekonomsku i zdravstvenu. Suradnja sa javnim zdravstvenim sustavima može biti na više razina. Njihova prisutnost i aktivnosti unose dinamiku i fleksibilnost u pružanje zdravstvene skrbi, omogućujući prilagodbu usluga specifičnim potrebama različitih zajednica, posebno onih najranjivijih. Njihova važnost postaje sve očitija u kontekstu sve složenijih zdravstvenih izazova i sve većih očekivanja od zdravstvenih sustava u skrbi za sve brojniju populaciju starije životne dobi (2).

### **3.2.1. Karakteristike nevladinih organizacija**

Karakteristike NVO mogu se podijeliti u brojne međusobno preklapajuće sekcije. Jedan kriterij za takvu podjelu je vrsta zastupanih interesa. Organizacije koje se mogu razlikovati pod ovom sekcijom uključuju organizacije javnog interesa, komercijalne udruge, znanstvene udruge, vjerske udruge i političke stranke. Drugi kriterij je svrha organizacija. Ova sekcija uključuje organizacije poput: samopomoći (koje djeluju uglavnom u ime svojih članova), skrbničke (za sve kojima je potrebna pomoć ili za određenu kategoriju ljudi), predstavničke (koje djeluju u ime društva ili grupe ljudi), manjinske skupine (koje djeluju npr. u ime vjerskih ili etničkih skupina), ad hoc stvorene (osnovane s ciljem provođenja određene akcije), hobi i rekreacijske (za one koji su zainteresirani za specifično područje djelovanja), zadatkovne (s ciljem izvršavanja određenih zadataka, često po nalogu vlasti) i tzv.

tradicionalne (s širokom formulom djelovanja i širokim spektrom ljudi u čije ime djeluju) (3).

NVO se razlikuju u pogledu opsega djelovanja. Mogu djelovati na lokalnoj, regionalnoj, nacionalnoj i međunarodnoj razini. U smislu pravnog i organizacijskog oblika, NVO mogu imati neformalni oblik ili, odabirom pravnog oblika, mogu se registrirati prema pravilima određene zemlje. NVO se također razlikuju u pogledu resursa i kapaciteta, uključujući ljudske, materijalne i financijske resurse – sve one imaju različito osoblje, razinu iskustva i izvore financiranja te koriste različite oblike zapošljavanja (3).

Područja djelovanja NVO-a i pitanja zbog kojih se osnivaju uključena su u Međunarodnu klasifikaciju neprofitnih organizacija (ICNPO). Ova klasifikacija razlikuje 12 univerzalnih područja djelovanja NVO-a:

- 1) kultura i rekreacija
- 2) obrazovanje i istraživanje
- 3) zdravstvo
- 4) socijalne usluge
- 5) okoliš
- 6) razvoj i stanovanje
- 7) pravo, zagovaranje i politika
- 8) filantropski posrednici i promocija volonterstva
- 9) međunarodni odnosi
- 10) religija
- 11) poslovne i profesionalne udruge i sindikati
- 12) aktivnosti osim prethodno navedenih (5, 6).

### 3.2.2. Zadaci nevladinih organizacija u zdravstvenom sustavu

Zdravstveni sustav čine sve organizacije i institucije koje djeluju na poboljšanje, održavanje ili očuvanje zdravlja. Sastoji se od aktivnosti iz područja zdravstvene zaštite, prevencije bolesti, promocije zdravlja te suradnje različitih ministarstava. Aktivnosti NVO-a mogu se pronaći u svim područjima djelovanja zdravstvenog sustava. Glavni zadaci koje NVO obavljaju u zdravstvenom sustavu su pružanje usluga i zagovaranje zdravlja. Interesi koje zastupaju su sveobuhvatni: medicinski i socijalni, psihološki i integrativni, skrb i njega, materijalna i financijska podrška (pomoć u nabavi opreme, lijekova i medicinskih pomagala), kao i obrazovna, informativna i edukativna. Zagovaranje zdravlja predstavlja kombinaciju individualnih i zajedničkih planiranih akcija kako bi se postigla društvena i politička prihvaćenost te podrška za određene svrhe, programe i zdravstvene inicijative. Lobiranje je jedna od metoda zagovaranja. Zagovaranje također uključuje javne sastanke, sudjelovanje u javnim konzultacijama, izgradnju koalicije s organizacijama i institucijama te suradnju s medijima (3).

Zadaci NVO-a u području zdravlja povezani su sa specifičnostima pojedine zemlje, poput stupnja razvoja civilizacije, kulture i tradicije, političkog sustava, resursa i potreba. U međunarodnom istraživanju zadataka NVO-i naznačeno je da je bogatstvo zemlje povezano s opsegom rada organizacije. U zemljama s niskim i srednje-niskim prihodima, NVO su uglavnom djelovali na temelju medicinske zajednice, njihova je aktivnost bila usmjerena na dostavu usluga, podizanje svijesti i kampanje prevencije. U zemljama srednje-visokih prihoda, organizacije su bile specijaliziranije i manje usmjerene na pružanje medicinskih usluga, češće su ujedinjavale pacijente i utjecale na razvoj drugih usluga, poput psihološke podrške. Što se tiče zemalja s visokim prihodima, NVO-i su bile tipične udruge pacijenata, specijalizirane i priznate, uključene u klinička istraživanja, zagovaranje zdravlja i lobiranje (7).



Važan zadatak NVO-a je sudjelovanje u zdravstvenoj politici. Organizacije koje predstavljaju su:

- profesionalne skupine (liječnici, medicinske sestre i drugi stručnjaci)
- pružatelji zdravstvene zaštite; osiguravatelji; pacijenti, građani i potrošači
- proizvođači (farmaceutske tvrtke, proizvođači medicinske opreme i uređaja)
- druge komercijalne organizacije, čija je aktivnost povezana sa zdravljem (6).

Prednosti koje proizlaze iz sudjelovanja različitih interesnih skupina u tzv. "otvorenom" političkom procesu uključuju stjecanje šireg pogleda na određeno pitanje od strane donositelja odluka te bolje predviđanje utjecaja odluke na različite društvene skupine. Istovremeno, ukazuju se potencijalna ograničenja i rizici koji proizlaze iz uključivanja širokog spektra dionika kao što su poteškoće u rješavanju suprotstavljenih interesa, raznolikost i trajanje takve suradnje, isključivanje manjih grupa, dok se uključuju veće i utjecajnije. Proces planiranja i provedbe politike postaje složeniji te uključuje sve više grupa koje postaju sve raznovrsnije (3).

Unatoč rastućem pritisku različitih grupa iz nevladinog sektora, vlada i dalje inicira proces suradnje i upravlja njime. Ostvarivanje stvarnog utjecaja na politiku od strane različitih grupa zahtijeva sposobnosti političke analize situacije i sposobnosti formiranja saveza sa svim dionicima, poput predstavnika vlade, profesionalnih grupa, znanstvenika itd. Pružatelji usluga, kao i medicinska zajednica, također pripadaju utjecajnim skupinama zbog monopolizacije medicinskog znanja. Vlade igraju ključnu ulogu u zdravstvenoj politici zahvaljujući financiranju usluga iz javnih izvora, što je posebno izraženo u razvijenim zemljama. Dok grupacije potrošača i građana sve više dobivaju na važnosti, njihov je doprinos često usmjeren na podizanje svijesti o problemima i promicanje inovativnih ideja, umjesto na izravan politički utjecaj (5).

### **3.2.3. Vrste NVO-a u zdravstvenom sustavu**

Na području zdravstva postoji ogromna raznolikost NVO-a. Postoje one koje djeluju internacionalno u smislu razvoja i humanitarne pomoći te one čije područje fokusa povezano s globalnim zdravstvenim problemima. Bave se uspostavom osnovnih zdravstvenih usluga u zemljama u razvoju, osnivanjem bolnica, provođenjem programa cijepljenja te odgovorom na hitne situacije (3).

Na području zdravstva postoje nacionalne NVO-e čiji je rad usmjeren na:

- 1) specifične zdravstvene probleme, primjerice alkoholizam
- 2) potrebe i promociju zdravstvenih organizacija/institucija
- 3) zdravstvene i socijalne potrebe, kao i prava određenih društvenih skupina, primjerice žena, starijih osoba, strukovnih grupa, lokalnih zajednica
- 4) zdravstvene i socijalne potrebe, kao i prava pacijenata i njihovih obitelji, primjerice osoba s invaliditetom.

Trenutno se bilježi porast uloge posljednje navedenih, tj. organizacija pacijenata, na znanstvenoj, ekonomskoj i političkoj razini (3).

### **3.2.4. Uloga u zdravstvenom obrazovanju i promociji zdravlja**

Jedna od najvažnijih funkcija NVO-a u zdravstvu je edukacija i promocija zdravlja. NVO-e često preuzimaju vodeću ulogu u podizanju svijesti o zdravstvenim pitanjima koja možda nisu dovoljno pokrivena u javnom diskursu ili kroz službene zdravstvene kampanje. Ove organizacije koriste različite metode, uključujući medijske kampanje, radionice, seminare, te izravnu edukaciju u zajednici, kako bi informirale i educirale ljude o važnim zdravstvenim temama. Na primjer, kampanje za prevenciju bolesti kao što su HIV/AIDS,

tuberkuloza, dijabetes i mentalne bolesti često se provode od strane NVO-a koje imaju specifičnu stručnost i iskustvo u tim područjima (8).

NVO također igraju ključnu ulogu u borbi protiv stigme i diskriminacije povezane s određenim bolestima. Njihovi programi osmišljeni su kako bi educirali javnost i potaknuli prihvaćanje i podršku oboljelima, čime se smanjuje socijalna izolacija i poboljšava kvaliteta života pacijenata. Također, NVO-e rade na promoviranju zdravih životnih stilova kroz programe koji potiču tjelesnu aktivnost, zdravu prehranu i prevenciju ovisnosti (3).

### **3.2.5. Uloga nevladinih organizacija u skrbi kompleksnih pacijenata**

Uloga NVO-a u skrbi za kompleksne pacijente je izuzetno važna i raznolika. One nude praktičnu podršku, uključujući organizaciju prijevoza do medicinskih ustanova, pomoć u nabavi medicinskih potrepština te financijsku pomoć za liječenje. Također pružaju edukacijske resurse i informacije kako bi pacijenti i njihove obitelji bolje razumjeli njihovo stanje, liječenje i moguće opcije skrbi, radno-pravni status, prava iz područja socijalne skrbi i sl. (9).

NVO djeluju i kao glas kompleksnih pacijenata, zagovarajući njihove interese pred vlastima, zdravstvenim institucijama i drugim relevantnim dionicima. Također pružaju psihosocijalnu podršku kroz savjetovanje, grupne terapije ili resurse za mentalno zdravlje. Neki NVO-i sudjeluju u istraživanju specifičnih bolesti ili stanja kako bi doprinijeli boljem razumijevanju uzroka, liječenja i prevencije (9).

### **3.2.6. Volonteri u palijativnoj skrbi**

Palijativna skrb pruža sveobuhvatan pristup za ublažavanje simptoma i poboljšanje kvalitete života pacijenata koji se suočavaju s teškim bolestima, uključujući i kompleksne

pacijente čije zdravstveno stanje zahtijeva posebno prilagođen pristup i pažljivo upravljanje. Volonteri imaju izuzetno važnu i humanu ulogu u razvoju i pružanju palijativne skrbi. Njihov rad, zajedno s udrugama za palijativnu skrb, doprinosi kvaliteti pružanja palijativne skrbi te ima potpunu vrijednost i smisao samo ako djeluju kao dio sustava palijativne skrbi. Njihova uloga se proteže na različite razine i službe palijativne skrbi, bilo da borave s bolesnikom u ustanovi ili u njihovom domu, pružajući podršku i obitelji. Važno je istaknuti da volonteri ne trebaju biti nikakve medicinske struke, već doprinose kvaliteti skrbi u okviru svojih ovlasti. Pod vodstvom koordinatora volontera (koordinator palijativne skrbi kada govorimo o volonterima u palijativnoj skrbi), educirani su u području palijativne skrbi te su upoznati sa svojim ovlastima. Suradnja i usklađenost s djelovanjem drugih dionika palijativne skrbi ključni su za uspješno djelovanje volontera (10).

Iako njihova uloga može biti podcijenjena, volonteri su dragocjeni u pružanju podrške bolesnicima. Njihova prisutnost omogućuje bolesnicima da se osjećaju kao osobe s istim mogućnostima kao i druge te doprinosi resocijalizaciji smrti. Iako volontiranje u palijativnoj skrbi može biti izazovno, s pravilnom edukacijom i podrškom koordinatora, volonteri mogu pružiti kvalitetnu praktičnu i emocionalnu podršku bolesnicima i njihovim obiteljima. Njihova uloga, iako nezamjenjiva, treba biti jasno definirana u interdisciplinarnom timu palijativne skrbi kako bi se osigurala učinkovita suradnja s profesionalcima i maksimalna korist za pacijente (10).

Kompetencije volontera u palijativnoj skrbi uključuju sposobnost pružanja nemedicinskih intervencija za ublažavanje određenih tegoba vezanih za stanje u kojem se nalaze. Također obuhvaćaju emocionalnu podršku pacijentima i obiteljima, osiguravanje udobnosti pacijentu, osiguravanje prostora za razgovor o životu i smrti, te poticanje dostojanstva i autonomije pacijenta u posljednjim fazama života (10).

### **3.3. PREGLED UDRUGA U SPLITSKO DALMATINSKOJ ŽUPANIJI U SKRBI ZA KOMPLEKSNE PACIJENTE**

#### **3.3.1. Civilno društvo u Splitsko-dalmatinskoj županiji**

U SDŽ (Splitsko-dalmatinskoj županiji) postoji značajan broj registriranih udruga koje pokrivaju različita područja djelovanja. Prema podacima iz Registra udruga RH, na dan 9. siječnja 2022., u županiji djeluje 4.850 aktivnih udruga osnovanih na temelju Zakona o udrugama. Najviše udruga je iz područja sporta, kulture, gospodarstva, zdravstva i tehničkih djelatnosti. Većina udruga ima sjedište u većim gradovima poput Splita, Kaštela, Trogira, Solina itd. (11).

Unatoč tome što dio ovih udruga možda nije aktivno uključen u rad, organizacije civilnog društva prepoznate su kao važan faktor u promicanju proaktivnog pristupa društvenoj i ekonomskoj integraciji. One igraju ključnu ulogu u razvoju građanske kulture, aktivizma te nadopuni postojećim javnim sustavima socijalne i zdravstvene skrbi, odgoja i obrazovanja. Unatoč širokom spektru područja djelovanja udruga, analiza stanja ukazuje na potrebu jačanja njihovih prostornih i ljudskih kapaciteta, sustava financiranja te vrednovanja njihovog rada i doprinosa razvoju županije. Suradnja između civilnog i javnog sektora u SDŽ još nije institucionalizirana u obliku dugoročnog programa i mjera, ali se udruge sve više uključuju u rasprave i odlučivanje o društveno važnim pitanjima (11).

Najveći broj organizacija civilnog društva registriran je u gradu Splitu, čak 2.107 udruga (podaci iz 2022.), što čini 43,44% od ukupnog broja udruga u županiji. Unatoč broju udruga i raznolikosti njihovih programa, nedostaje stabilnih financijskih sredstava i trajnija suradnja s lokalnom samoupravom kako bi se osigurao kvalitetan rad i kontinuitet djelovanja. Pozitivno je što velik broj udruga ima iskustvo i kompetenciju za privlačenje sredstava iz

fondova EU-a, što bi u budućnosti trebalo rezultirati boljim financijskim kapacitetom za njihov rad (11).

### **3.3.2. Udruga roditelja djece s teškoćama u razvoju "Anđeli"**

Udruga roditelja djece s teškoćama u razvoju "Anđeli" predstavlja ključni stup podrške za djecu s posebnim potrebama i njihove obitelji u SDŽ. Njeno osnivanje 2005. godine označava važan trenutak u pružanju pomoći i brige za ovu najranjiviju skupinu. Njihov rad ne ograničava se samo na pružanje emocionalne podrške već uključuje i konkretne terapijske intervencije, edukativne programe te savjetovanje za roditelje. Kroz organizaciju terapijskih sesija, poput fizikalne terapije, logopedске terapije ili terapije senzorne integracije, udruga "Anđeli" omogućuje djeci s teškoćama u razvoju da ostvare svoj puni potencijal i prevladaju prepreke s kojima se suočavaju. Osim toga, edukacijski programi usmjereni su kako na samu djecu tako i na njihove roditelje, pružajući im potrebna znanja i vještine za uspješno suočavanje s izazovima svakodnevnog života (12).

Važan aspekt rada udruge "Anđeli" jest i suradnja s relevantnim institucijama, uključujući zdravstvene ustanove, škole i lokalnu samoupravu. Kroz partnerske odnose s ovim institucijama, udruga se zalaže za poboljšanje uvjeta života djece s teškoćama i njihovih obitelji te aktivno sudjeluje u promicanju njihovih prava i interesa. Njihov rad doprinosi stvaranju inkluzivnijeg društva koje prihvaća i podržava svakog pojedinca, neovisno o njihovim razvojnim sposobnostima (12).

### **3.3.3. Volonterski centar Split**

Volonterski centar Split predstavlja ključnu instituciju u SDŽ koja potiče i koordinira volonterski rad te promiče vrijednost volontiranja u lokalnoj zajednici. Njegova važnost proteže se kroz širok spektar aktivnosti i programa usmjerenih na podršku, edukaciju i

povezivanje volontera s organizacijama i projektima koji im odgovaraju. Osnovan s ciljem poticanja aktivnog građanstva i solidarnosti, Centar služi kao središnje mjesto gdje se okupljaju volonteri različitih profila i interesa te organizacije koje trebaju njihovu pomoć. Njegova uloga je stvaranje mostova između potreba zajednice i želje volontera da doprinesu pozitivnim promjenama svojim djelovanjem (13).

Jedna od ključnih aktivnosti Centra je promicanje volontiranja kroz edukaciju i informiranje. Kroz organizaciju radionica, seminara i javnih događanja, pružaju se volonterima potrebna znanja, vještine i resursi kako bi bili što učinkovitiji u svojem radu. Također, pružaju se informacije o aktualnim volonterskim prilikama i projektima, potičući ljude da se aktivno uključe u volonterske aktivnosti. Kroz svoju mrežu partnera, Centar olakšava pronalazak volonterskih prilika koje odgovaraju interesima i vještinama volontera, osiguravajući time da volonterski angažman bude što kvalitetniji. Još jedna važna funkcija Centra jest pružanje podrške organizacijama civilnog društva u razvoju i unaprjeđenju njihovih volonterskih programa. Kroz savjetovanje, mentorstvo i razmjenu resursa, Centar pomaže organizacijama da stvore poticajno okruženje za volontiranje te da učinkovito upravljaju svojim volonterskim snagama (13).

#### **3.3.4. Udruga „Mi“ (Split)**

Udruga "Mi" iz Splita predstavlja primjer organizacije koja se aktivno bavi pružanjem socijalnih usluga, s posebnim fokusom na podršku osobama treće dobi. Njihova inicijativa u osnivanju ustanove socijalne skrbi "MI - Centar za pomoć i njegu" ima za cilj pružiti podršku starijim osobama kako bi im se olakšao svakodnevni život i omogućilo siguran boravak u vlastitim domovima. Aktivnosti Centra obuhvaćaju širok spektar usluga, uključujući organiziranje prehrane, obavljanje kućnih poslova te održavanje osobne higijene. Ove usluge imaju značajan utjecaj na kvalitetu života korisnika, često marginaliziranih i usamljenih osoba, pružajući im neophodnu podršku i osjećaj sigurnosti. Osobe treće dobi, koje često pate od kroničnih bolesti i zdravstvenih izazova, mogu imati koristi od redovitog pružanja ovakvih

usluga. Primjerice, pridržavanje redovitog uzimanja lijekova ili podrška u oporavku nakon otpusta iz bolnice može značajno poboljšati kontrolu bolesti i smanjiti komplikacije liječenja (14).

Osim koristi za korisnike usluga, pružanje socijalnih usluga ima pozitivan utjecaj i na pružatelje zdravstvene skrbi. Ustanove sekundarne zdravstvene zaštite, kao što su bolnice, mogu imati smanjeno opterećenje i financijsko izdvajanje ako se ove usluge pružaju u zajednici. Financiranje ovakvih usluga često predstavlja izazov, ali udruge poput "Mi" uspijevaju pronaći ravnotežu između autonomije i suradnje s državnim i lokalnim vlastima. Ugovori i financijska podrška iz različitih fondova omogućuju tim organizacijama da nastave pružati kvalitetne usluge svojim korisnicima (14).

### **3.3.5. Udruga MoSt**

Udruga MoSt u Splitu je važan lokalni entitet posvećen pružanju podrške osobama s različitim teškoćama, kao i njihovim obiteljima. Osnovana s ciljem unapređenja kvalitete života osoba s invaliditetom i drugim teškoćama, ova udruga djeluje kao most između pojedinaca, obitelji i institucija. Aktivnosti Udruge MoSt obuhvaćaju različite inicijative, uključujući pružanje informacija i savjetovanja, organiziranje radionica i edukacija te zagovaranje prava osoba s invaliditetom i drugim teškoćama. Kroz svoj rad, MoSt nastoji osigurati da osobe s teškoćama imaju pristup potrebnim resursima i uslugama te promicati njihovu punu inkluziju u društvo (15).

Osim što pružaju informacije o dostupnim resursima i pravima, MoSt organizira i različite oblike podrške za obitelji, uključujući grupne susrete, savjetovanje i psihološku podršku. Ova podrška igra ključnu ulogu u jačanju obiteljskih veza i prevladavanju izazova s kojima se suočavaju. Sudjelovanjem u javnim događanjima, kampanjama i edukativnim programima, MoSt radi na destigmatizaciji i promicanju inkluzivnog društva u kojem su svi članovi prihvaćeni i podržani (15).



Ključni element uspjeha Udruge MoSt leži u partnerskim odnosima s lokalnim vlastima, institucijama, poslovnim sektorom i civilnim društvom. Kroz ove suradnje, MoSt može osigurati širu podršku i resurse potrebne za ostvarivanje svojih ciljeva. (15).

### **3.4. PRIMJERI DOBRIH/POSTOJEĆIH PRAKSI GDJE JE CIVILNO DRUŠTVO INTEGRIRANO I UKLJUČENO U ZDRAVSTVO**

#### **3.4.1. Udruga MoSt izradila socijalno zdravstvenu mapu grada Splita**

U udruzi MoSt, prepoznajući nedostatak jasne komunikacije o socijalno-zdravstvenim uslugama u gradu Splitu, pokrenuli su inicijativu za stvaranje prve Socijalno zdravstvene mape grada. Ova mapa, kako ističu u priopćenju, omogućuje građanima brz pristup osnovnim informacijama o institucijama, ustanovama i organizacijama civilnog društva koje pružaju usluge u području socijalne skrbi i zdravstva. Njena svrha je olakšati građanima pronalaženje pomoći i podrške te ih informirati o dostupnim resursima u njihovoj lokalnoj zajednici. Uz osnovne informacije o uslugama, mapa također sadrži važne telefonske brojeve koji mogu biti od koristi u različitim nepovoljnim situacijama (16).

Ova prva faza izrade Socijalno zdravstvene mape tek je početak, a u udruzi MoSt već planiraju daljnju dopunu i pripremu digitalne aplikacije. Također, u planu je i izrada posebne aplikacije "Kako preživjeti Split", koja će pružiti brzu i adekvatnu podršku osobama koje se nalaze u teškim životnim situacijama (16).

Ova inicijativa nije samo tehnološki projekt, već je i zagovarački korak prema stvaranju inkluzivnog društva u kojem nitko neće biti marginaliziran. Udruzi MoSt važno je osigurati da svi građani imaju pristup potrebnim resursima i podršci. Socijalno zdravstvena mapa nastala je u sklopu programa Centra znanja za društveno uključivanje i smanjenje siromaštva.

Ovaj projekt predstavlja korak naprijed u osiguravanju boljeg pristupa socijalno-zdravstvenim uslugama i promicanju jednakosti u lokalnoj zajednici (16).

#### **3.4.2. "Niste sami" - centar za djecu s teškoćama u razvoju i osobe s invaliditetom**

Projekt "Niste sami" predstavlja inicijativu koja je pokrenuta s ciljem pružanja podrške osobama s invaliditetom i njihovim obiteljima. U sklopu ovog projekta, razvija se moderni rehabilitacijski centar koji će omogućiti poboljšanje kvalitete života osobama s invaliditetom. Naziv projekta, simbolizira zajedništvo i podršku koje zajednica pruža osobama s invaliditetom. Idejni projekt ovog centra pruža prostor za različite aktivnosti i opuštanje, otvorene rehabilitacijske radionice, zone igre i senzorske atrakcije, vanjske bazene te sportska igrališta. Financiranje projekta omogućila je SDŽ i Općina Dugopolje (17).

Ovaj projekt predstavlja korak naprijed u osiguravanju pristupačnih i kvalitetnih usluga za osobe s invaliditetom te unapređenju njihovih životnih uvjeta. Uz to, simbolizira solidarnost i potiče aktivno sudjelovanje zajednice u poboljšanju života osoba s invaliditetom i njihovih obitelji (17).

#### **3.4.3. Udruga "Mi" i Centar za pomoć i njegu**

Udruga "Mi" iz Splita osnovala je Centar za pomoć i njegu s ciljem pružanja podrške osobama treće dobi i olakšavanja njihovog svakodnevnog života u vlastitim domovima. Jedna od glavnih aktivnosti Centra za pomoć i njegu je organiziranje prehrane za starije osobe. To uključuje nabavu i dostavu gotovih obroka u njihove domove, pomoć u pripremanju obroka te pranje suđa i pospremanje kuhinje. Osim prehrane, Centar pruža i usluge obavljanja kućnih poslova kao što su pospremanje stana, nabava lijekova i drugih potrepština koje su potrebne za svakodnevni život (18).

Važna komponenta skrbi koju pruža Centar za pomoć i njegu je održavanje osobne higijene korisnika. To uključuje pomoć u oblačenju i svlačenju, pomoć pri kupanju te obavljanje ostalih higijenskih potreba. Ovi su zadaci često izazovni za starije osobe, pogotovo ako imaju smanjenu pokretljivost ili druge zdravstvene poteškoće. Jedan od ključnih aspekata rada Centra za pomoć i njegu je prilagođavanje usluga individualnim potrebama svakog korisnika. Stručni tim Centra radi s korisnicima kako bi utvrdio njihove specifične potrebe i pružio im personaliziranu skrb koja će im omogućiti udoban i kvalitetan život u vlastitom domu. Osim direktnog pružanja usluga, Centar aktivno surađuje s lokalnim institucijama. Njihov rad ima za cilj promicanje zdravog i aktivnog starenja te osiguranje dostojanstvenog života za sve starije osobe u zajednici (18).

#### **3.4.4. Zasučimo rukave- Udruga za promicanje mentalnog zdravlja Feniks Split**

Udruga za promicanje mentalnog zdravlja Feniks Split predstavlja humanitarnu neprofitnu organizaciju s jasnim ciljem: stručno osmišljavati, izrađivati i realizirati projekte i programe podrške kako bi se unaprijedilo mentalno zdravlje i kvaliteta života osoba s mentalnim poteškoćama ili oboljenjima u SDŽ. Premda formalno registrirana tek u ožujku 2020. godine, Feniks Split djeluje kao neformalna inicijativa na području grada Splita od siječnja 2014. godine. Kroz niz višegodišnjih besplatnih aktivnosti, ova udruga kontinuirano provodi psihosocijalno osnaživanje ove marginalizirane skupine u lokalnoj zajednici. Tijekom 2022. godine, Feniks Split provodi projekt pod nazivom "Zasučimo rukave za mentalno zdravlje", koji je financiran od strane Ministarstva zdravstva RH za 2021. i 2022. godinu. Osim ministarstva, projekt sufinanciraju Grad Split, SDŽ te Zaklada Solidarna. Zahvaljujući dodatnoj financijskoj podršci, projekt je obogaćen dodatnim projektnim sadržajem nazvanim "Šarena umjetnost za Sive dane" (19).

Cilj ovog projekta jest prekinuti sve oblike marginalizacije, stigmatizacije i socijalnog isključivanja osoba s psihičkim poteškoćama. Kroz projekt, Feniks Split želi doprinijeti kvaliteti života osoba s mentalnim oboljenjima. Razvojem i implementacijom inovativnih

modela psihosocijalne podrške u zajednici, ova udruga želi stvoriti pozitivan traga i osjećaj korisnosti među osobama s mentalnim poteškoćama u zajednici (19).

### **3.4.5. Uspostava mobilnih timova peer podrške u zajednici za osobe sa psihosocijalnim teškoćama- Udruga Feniks**

Tijekom 2020. i 2021. godine, Feniks Split bio je partner na EU projektu "Uspostava mobilnih timova peer podrške u zajednici za osobe sa psihosocijalnim teškoćama". Projekt je provođen u sklopu Operativnog programa „Učinkoviti ljudski potencijali“ 2014.-2020., po pozivu: „Širenje mreže socijalnih usluga u zajednici – faza I“, te je u cijelosti financiran bespovratnim sredstvima Europskog socijalnog fonda (19).

Nositelj projekta bila je zagrebačka udruga Ludruga, dok su uz Feniks Split partneri na projektu bili i Udruga za psihosocijalnu pomoć Susret iz Zagreba, Udruga za unaprjeđenje duševnog zdravlja Vrapčići iz Slavenskog Broda, Sticking koalicija za rad sa psihotraumom i mir iz Vukovara, Udruga za zaštitu i promociju mentalnog zdravlja u zajednici Gita iz Ogulina, Udruga za zaštitu prava psihijatrijskih pacijenata i unapređenje duševnog zdravlja i kvalitete života Lukjernica iz Dubrovnika, Centar za pružanje usluga u zajednici Ja kao i ti iz Osijeka te suradnici iz Udruge obitelji osoba s duševnim smetnjama Lica duše iz Splita (19).

Cilj projekta bio je socijalno uključiti, osnažiti te povećati kvalitetu života osoba sa psihosocijalnim teškoćama i članova njihovih obitelji. Razvijanjem *peer* podrške u zajednici, projekt je imao za svrhu širenje mreže izvaninstitucionalnih usluga u lokalnim zajednicama i doprinio je stvaranju preduvjeta za proces deinstitucionalizacije u RH (19).

### **3.5 ULOGA MEDICINSKE SESTRE U SKRBI ZA KOMPLEKSNE PACIJENTE**

Uz skrb koju pružaju pacijentima, medicinske sestre imaju zadatak educirati obitelj i pacijente o načinima pružanja zdravstvene njege te povezivati se i surađivati s vanbolničkim službama i organizacijama civilnog društva. Medicinska sestra treba pružati podršku postojećim zdravstvenim, socijalnim i duhovnim službama kako bi skrb bila što cjelovitija i kvalitetnija. Postizanje ciljeva, izgradnja povjerenja i brižnost ključni su elementi u odnosu između sestre i pacijenta. Svaki član tima provodi svoje zadatke, ali kontinuirano surađuje s ostalim članovima tima kako bi učinkovito ublažili ili riješili postojeće probleme (20).

U kompetencijama se posebno ističe sposobnost medicinske sestre da primjenjuje elemente odgovarajuće skrbi u okruženju pacijenta i njegove obitelji. Medicinska sestra treba razumjeti značenje njegove bolesti, utvrditi potrebe pacijenta, primjenjivati načela skrbi i biti sposobna koristiti holistički pristup. Također, treba razumjeti kako fizičke, psihološke, socijalne i duhovne komponente utječu na pacijenta, uz uvažavanje njegovih vrijednosti i vjerovanja (21).

## 4. ZAKLJUČAK

Kompleksni pacijenti, zbog svojih specifičnih i često multidimenzionalnih zdravstvenih stanja, zahtijevaju koordinirani pristup koji obuhvaća različite aspekte medicinske i socijalne skrbi. Ovaj rad je identificirao ključne elemente i modele suradnje koji omogućuju učinkovitiju i integriranu skrb, evaluirao postojeće prakse te predložio moguća poboljšanja.

Suradnja između civilnog društva i zdravstva u skrbi za kompleksne pacijente u SDŽ predstavlja ključni čimbenik u osiguravanju holističke i sveobuhvatne skrbi za ove pacijente. Kroz integrirani pristup koji uključuje zajedničke napore organizacija civilnog društva i zdravstvenih ustanova, moguće je pružiti pacijentima kvalitetnu skrb koja zadovoljava njihove raznovrsne potrebe. Kroz različite projekte i programe podrške, ove dvije strane zajedno doprinose socijalnoj inkluziji, psihološkoj potpori i unaprjeđenju kvalitete života pacijenata.

Važno je kontinuirano poticati i podržavati ovakvu vrstu suradnje, osiguravajući adekvatna financijska sredstva, resurse i infrastrukturu potrebnu za provedbu zajedničkih projekata. U konačnici, suradnja civilnog društva i zdravstva u skrbi za kompleksne pacijente u SDŽ donosi brojne koristi kako pacijentima, tako i široj zajednici. Nastavak ove suradnje ključan je za daljnje unaprjeđenje zdravstvenog sustava i osiguravanje visokih standarda skrbi za sve pacijente, posebice one s kompleksnim zdravstvenim potrebama.

U konačnici, uloga medicinske sestre u palijativnoj skrbi je višestruka i zahtijeva visoku stručnost, empatiju i suradnju s drugim članovima multidisciplinarnog tima.

## 5. LITERATURA

1. Danielle F. Loeb, Ingrid A. Binswanger, Carey Candrian, Elizabeth A. Bayliss. Primary Care Physician Insights Into a Typology of the Complex Patient in Primary Care. *Annals Of Family Medicine*. 2015;13(5).
2. Besançon S, Sidibé A, Sow DS, Sy O, Ambard J, Yudkin JS, Beran D. The role of non-governmental organizations in strengthening healthcare systems in low- and middle-income countries: Lessons from Santé Diabète in Mali. *Glob Health Action*. 2022 Dec 31;15(1):2061239. doi: 10.1080/16549716.2022.2061239. PMID: 35532547; PMCID: PMC9090383.
3. Piotrowicz M, Cianciara D. The role of non-governmental organizations in the social and the health system. *Przegl Epidemiol*. 2013;67(1):69-74, 151-5. English, Polish. PMID: 23745379.
4. Vočanec D, Lončarek K, Sović S, Džakula A. Nurse coordinator of care as a facilitator of integration processes in palliative care. *J Clin Nurs*. 2023 Jul;32(13-14):3576-3588. doi: 10.1111/jocn.16435. Epub 2022 Jul 7. PMID: 35799376.
5. Ahmed S, Potter D. *NGOs in International Politics*. Bloomfield, CT: Kumarian Press, Inc; 2006.
6. Mays N. Interest Groups and Civil Society, in *Public Health Policy*. W: Heggenhougen K, red. *International Encyclopedia of Public Health*. Elsevier Press; 2008: 650-658.
7. Drabek AG. NGOs: do we expect too much? *Prog Rep Health Dev South Afr*. 1992 Spring-Summer:40-4. PMID: 12288846.
8. Gilson L, Sen PD, Mohammed S, Mujinja P. The potential of health sector non-governmental organizations: policy options. *Health Policy Plan*. 1994 Mar;9(1):14-24. doi: 10.1093/heapol/9.1.14. PMID: 10133097.
9. Yagub AI, Mtshali K. The role of non-governmental organizations in providing curative health services in North Darfur State, Sudan. *Afr Health Sci*. 2015

- Sep;15(3):1049-55. doi: 10.4314/ahs.v15i3.48. PMID: 26958002; PMCID: PMC4765449.
10. Žinić S. Volonteri u palijativnoj skrbi [Završni rad]. Koprivnica: Sveučilište Sjever; 2019 [pristupljeno 09.07.2024.] Dostupno na: <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:122:471951>
  11. Plan razvoja Splitsko-dalmatinske županije za razdoblje 2022.– 2027., Javna ustanova RERA S.D. za koordinaciju i razvoj Splitsko-dalmatinske županije, Split 2022.
  12. Andjeli.hr [Internet]. Split: Udruga Anđeli; c2005 [Citirano: 19. 05. 2024.]. Dostupno na: <https://andjeli.hr/>
  13. Vcst.info [Internet]. Split: Udruga „Mi“ Volonterski centar Split; c2001 [Citirano: 19.05.2024.]. Dostupno na: <https://www.vcst.info/>
  14. Martinović D. Uloga i značaj civilnog društva za zdravstvo u Hrvatskoj [Diplomski rad]. Zagreb: Sveučilište u Zagrebu, Medicinski fakultet; 2018 [pristupljeno 04.07.2024.] Dostupno na: <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:105:572553>
  15. Most.hr [Internet]. Split: Udruga MoSt; c1998 [Citirano: 23.05.2024.]. Dostupno na: <https://www.most.hr/o-udruzi>
  16. Udruga MoSt izradila socijalno zdravstvenu mapu grada Splita, <https://www.civilnodrustvo.hr/udruga-most-izradila-je-socijalno-zdravstvenu-mapu-grada-splita/>
  17. Nistesami.com [Internet]. Split: Projekt Niste sami; c2021 [Citirano: 29.05.2024.]. Dostupno na: <https://nistesami.com/>
  18. Udruga-mi.hr [Internet]. Split: Udruga „MI“ – Split; c1996 [Citirano:29.05.2024.]. Dostupno na: <https://www.udruga-mi.hr/>
  19. Udrugafenikssplit.com [Internet]. Split: Projekt Uspostava mobilnih timova peer podrške; c2023 [Citirano:30.05.2024.]. Dostupno na: [Projekti - Udruga Feniks Split](#)



20. Đorđević V, Braš M, Brajković L. Osnove palijativne medicine. Zagreb: Medicinska naklada; 2013
21. Marđetko, R., Dumbović, N., Živković, A., Kovačević, B., Marković, L., Lovrić, S. Kompetencije medicinske sestre u specijalističkoj palijativnoj skrbi. Hrvatska komora medicinskih sestara. Zagreb, 2018.

## 6. ŽIVOTOPIS

**Ime i prezime:** Sara Žalac

**Datum i mjesto rođenja:** 20.12.2002, Vinkovci, Republika Hrvatska

**Državljanstvo:** Hrvatsko

**Elektronička pošta:** [sara.zalac@gmail.com](mailto:sara.zalac@gmail.com)

**Obrazovanje:**

2009. – 2017. Osnovna škola August Cesarec, Ivankovo

2017. – 2021. Gimnazija Matije Antuna Reljkovića (smjer; opća), Vinkovci

01/2024 – Rad preko studentskog servisa u KBC Split na Zavodu za kardiokirurgiju.

**Strani jezik:** Engleski jezik, njemački jezik