



tel: +385 (0) 463 3330, fax: +385 (0)1 463 3331

mob: +385 (0)91 585 6830

Vinička 10, 10000 Zagreb, Hrvatska

e-mail: map@map.hr

www.map.hr

MB 1724169

TERRA – KRATKI POGLED IZVANA

Izvještaj o evaluaciji udruge Terra

Evaluatorice: Marina Škrabalo i Tea Škokić

ožujak, 2008.

SADRŽAJ

EVALUACIJSKI CILJEVI I METODOLOGIJA	3
TERRIN PRISTUP PROBLEMU OVISNOSTI O DROGI	8
TKO SU TERRINI KORISNICI?	15
TERRIN PROGRAM SMANJENJA ŠTETE – JEDINSTVENI IZAZOV	18
TERRIN PROGRAM REHABILITACIJE – PRILIKE ZA UZAJAMNE PROMJENE	24
SOCIJALNA PODRŠKA I/ILI RESOCIJALIZACIJA: NEVIDLJIVI KLJUČ TERRINOG USPJEHA	28
PREVENTIVNE AKTIVNOSTI TERRE	30
ORGANIZACIJSKA KLIMA U TERRI	31
PRILIKE ZA BUDUĆNOST – OD ISKUSTVA PREMA ZNANJU	34
PRILOZI	37
prilog 1 Opis radnog zadatka	
prilog 2 Popis sudionika u evaluaciji	
prilog 3 Anketa za korisnike udruge Terra	
prilog 4 Vodič za grupne intervju s korisnicima	
prilog 5 Vodič za individualni intervju sa suradničkim organizacijama	
prilog 6 Upitnik za analizu organizacijske klime udruge Terra	
prilog 7 Vodič za razgovor s djelatnicima Terre	

Should science be able to talk again it better be social.
(Cybernetics of Cybernetics, von Foerster, 1995:128)¹

Udruga Terra je neprofitna organizacija sa sjedištem u Rijeci, osnovana 1998. godine, koja okuplja stručnjake s područja društvenih znanosti koji putem savjetovanja, edukacije i psihosocijalne podrške rade na smanjenju socijalne isključenosti i unapređenju zdravlja ranjivih i marginaliziranih društvenih skupina, s posebnim naglaskom na korisnike psihoaktivnih tvari. Djelovanje Terre koje je posebno intenzivno na području Primorsko-goranske županije usmjereno je na razvoj civilnog društva i zajednice u kojoj svaki pojedinac može ostvariti svoja prava i razviti se u odgovornog i utjecajnog sudionika društva. Posebnost Terre je vrlo obuhvatan pristup problemu ovisnosti o drogama, koji kombinira pristup smanjenja štete, s prevencijom i podrškom u rehabilitaciji i socijalnoj integraciji osoba s iskustvom konzumiranja psihoaktivnih tvari.

Na jesen 2007., godine, u sklopu aktivnosti organizacijskoga jačanja, razvoja omogućenih institucionalnom potporom Nacionalne zaklade za razvoj civilnoga društva, vodstvo udruge je organiziralo prvu vanjsku evaluaciju djelovanja Terre koja je temeljem javnog natječaja, povjerena konzultantskoj tvrtki MAP Savjetovanja, specijaliziranoj za evaluaciju programa društvenoga razvoja (vidi Prilog 1 - Opis radnog zadatka). Evaluaciju su provele Marina Škrabalo, direktorica i iskusna evaluatorica MAP Savjetovanja te dr. sc. Tea Škokić, znanstvena istraživačica i vanjska suradnica MAP Savjetovanja uz savjetodavnu potporu dr. sc. Dražena Lalića, istaknutoga stručnjaka za sociološke i javnopolitičke aspekte problema droge, posebice na razini lokalnih zajednica.

Vanjska evaluacija imala je sljedeće glavne ciljeve:

1. Procijeniti **učinkovitost** programa udruge Terra u odnosu na specifične ciljeve, korisnost i primjerenost programskih aktivnosti specifičnim skupinama korisnika te utjecaj aktivnosti na kvalitetu života korisnika, te senzibilitet zajednice za problem ovisnosti o drogama.
2. Procijeniti **kvalitetu suradničkih odnosa** te **profiliranost** udruge Terra u lokalnoj zajednici u odnosu na druge pružatelje psihosocijalnih i edukativnih usluga vezanih uz problem ovisnosti o drogi.
3. Procijeniti **efikasnost** organizacijskog modela udruge Terra uključujući i razinu motivacije, zadovoljstva te radne učinkovitosti ključnog osoblja (stalno zaposlenih, vanjskih suradnika i volontera).
4. Procijeniti **održivost** programa udruge Terra s obzirom na održivost rezultata te s obzirom na mogućnosti osiguranja adekvatnih ljudskih i financijskih resursa.

U svojem pristupu, evaluacijski je tim stavio naglasak na prikupljanje gledišta različitih dionika udruge Terra te interaktivnost u interpretaciji nalaza koja je povezana s planiranjem organizacijskih poboljšanja. U tom smislu, vanjska evaluacija je poslužila kao poticaj za kvalitetan dijalog između osoblja, korisnika i suradnika udruge Terra te kao prilika za organizacijsko učenje. Otvorenost svih dionika, a posebice osoblja Terre, bila je ključna za uspješnost ovog zajedničkog pothvata u kojem je uloga evaluatorica bila pružiti dodatni

¹U: Barnes, Graham. Education in Mind - Mind in Education: An Invitation to A Conversation.
(http://student.fizika.org/~nemo/box/Education_in_Mind_-_Mind_in_Education.pdf)

pogled izvana te moderirati unutarnji proces razmatranja ključnih pitanja o uspješnosti i održivosti programa i organizacijskog ustroja Terre.

Prikupljanje i analiza podataka provedena je od sredine studenoga do kraja prosinca 2007., u ukupnom opsegu od 20 radnih dana, i to pomoću sljedećih metoda koje su omogućile triangulaciju izvora informacija, metoda i sudionika u interpretaciji nalaza, čime je poštovano načelo participativnosti, multiperspektivnosti te vjerodostojnosti nalaza i preporuka evaluacije. Ukupno su u evaluaciji sudjelovale 102 osobe (79 korisnika, 13 radnika i vanjskih suradnika udruge te 10 predstavnika suradničkih institucija i organizacija (vidi Prilog 2 – Popis sudionika u evaluaciji), i to putem pet evaluacijskih aktivnosti u kojima su korištene sljedeće istraživačke metode: analiza sekundarnih izvora, anketa, individualni i grupni intervjui, promatranje uz sudjelovanje, individualne konzultacije te radionica interpretacije nalaza i oblikovanja preporuka za programska i organizacijska poboljšanja.

Aktivnost 1. - Pregled dokumentacije o djelovanju udruge Terra u kontekstu nacionalnih i lokalnih programa suzbijanja ovisnosti

Prve programske informacije o radu udruge dobile smo preko web stranice (www.udrugaterra.hr), a nakon što je prihvaćena evaluacijska ponuda bili su nam dostupni statut udruge, aktualni strateški plan 2007.-09. te godišnji i polugodišnji izvještaji koji se tiču cijele organizacije ili pojedinih djelatnosti, kao i medijski napisi o udruzi, pri čemu je donekle manjkava dokumentacija koja bi omogućila analizu ukupnih izvora financiranja, pa su te informacije prikupljene temeljem intervjua s relevantnim osobljem.

Valja napomenuti da udruga Terra nema sistematizirane podatke za ukupno razdoblje djelovanja od 2000. do 2007. godine o broju zamijenjenih odnosno podijeljenih šprica i igala te kondoma, kao i o broju testiranih na hepatitis B i C te HIV, već su podaci prigodno prikupljeni s obzirom na potrebe različitih projekata i strateškog planiranja. Broj korisnika se prati prema glavnim programima, a izrada jedinstvene baze korisnika koja će omogućiti praćenje svih usluga koje pojedina osoba koristi, kao i napretka, još je u tijeku. Valja napomenuti da je anonimnost korisnika u sklopu programa smanjenja štete kao i povjerljivost savjetodavnoga rada otegotni faktor za precizno i jedinstveno praćenje obuhvata svih aktivnosti, naročito u svjetlu Terrinog fokusa na teško dostupnu, stigmatiziranu društvenu skupinu odnosno i osobe s otporom spram službene ali i interne registracije. Stoga je u sklopu ove vremenski ograničene evaluacije bilo nemoguće rekonstruirati brojčane pokazatelje. Jedna je od glavnih preporuka Terri izrada jedinstvenoga sustava prikupljanja podataka, pri čemu je od koristi revizija indikatora iz aktualnog strateškog plana, u svrhu učinkovitijeg praćenja kvalitete i programa te za potrebe zagovaračkih inicijativa i prikupljanja financijskih sredstava.

Kao komparativni materijal koristile smo izdanja drugih domaćih i međunarodnih organizacija te javnih i državnih institucija koje se bave prevencijom, smanjenjem štete i konkretnom pomoći konzumentima droga i njihovim obiteljima, pri čemu su bila posebno korisna izvješća i stručne publikacije Ureda Vlade RH za suzbijanje zloporabe droga te primjeri dobre prakse smanjenja štete i zaštite ljudskih prava ovisnika iz drugih tranzicijskih i razvijenih zemalja. Konzultirana je i stručna literatura koja nam je pomogla da shvatimo značaj pristupa smanjenja štete, specifičnost kibernetike drugog reda ili nužnost uključivanja civilnog sektora u područje javnoga zdravstva, a koju navodimo u bilješkama prema pojavljivanju u tekstu evaluacije.

Aktivnost 2. – Analiza percepcije korisnika o djelovanju i postignućima udruge Terra

Prikaz iskustava, stavova i prijedloga korisnika udruge Terra bio je od posebnoga interesa, i to naročito zbog važnosti dostupnosti i prilagodljivosti potrebama korisnika, kao jednog od temeljnih načela smanjenja štete. U tu svrhu pripremljena je jednostavna anketa (Prilog 3) koja je tijekom prve polovice studenoga bila dostupna korisnicima savjetovaništa, drop-in centra i osobama koje su u tom razdoblju kontaktirali outreach radnici. Odaziv je bio iznad očekivanja te je prikupljeno ukupno 79 anketa (55 u savjetovaništu te 24 u drop-in-u i

putem outreach-a) koje je ispunilo 49 konzumenata droga (2 eksperimentatora i 47 osoba koje imaju problema s ovisnosti o drogama), 21 član obitelji i 5 partnera ili prijatelja konzumenata te 5 osoba manje izravno povezanih s problemom ovisnosti (povremeni volonteri ili korisnici drop-ina koji nisu konzumenti). Prilikom obrade uzeto je u obzir 75 anketa koje se odnose na dvije ključne skupine korisnika (konzumenti te članovi obitelji/bliske osobe).

Razlog dolaska u Terru	
član obitelji osobe s problemom ovisnosti	21
prijatelj/partner osobe s problemom ovisnosti	5
osobni problem s ovisnosti	47
eksperimentiranje – zahtjev državnog općinskog odvjetništva	2
interes za volontiranje	3
socijalna ugroženost	1
ukupno	79

U ovom uzorku slučajno se dogodilo da su ravnomjerno zastupljeni korisnici s kraćim i duljim iskustvom suradnje s Terrum, i to kako među konzumentima, tako i među njihovim članovima obitelji – ukupno uzevši 49% anketiranih korisnika posjećuje Terru po prilici posljednjih godinu dana, a 48% njih dulje od dvije godine.

Kada ste se prvi puta obratili Terri?			
	konzumenti	članovi obitelji i bliske osobe	ukupno
u zadnjih 6 mjeseci	13	5	18
prije godinu dana	13	6	19
prije dvije ili više godina	22	14	36
bez odgovora	1	1	2
<i>ukupno</i>	<i>49</i>	<i>26</i>	<i>75</i>

Također je važno napomenuti da su anketom redom obuhvaćeni aktualni korisnici Terre, među kojima većina prema vlastitoj procjeni često dolazi u Terru, što je vjerojatno i razlog njihove spremnosti na sudjelovanje u evaluaciji.

Trenutno korištenje usluga Terre			
	konzumenti	članovi obitelji, bliske osobe	ukupno
DA, često	28	16	44
DA, ponekad	20	10	30
NE	0	0	0
bez odgovora	1	0	1
<i>ukupno</i>	<i>49</i>	<i>26</i>	<i>75</i>

Na temelju nalaza ankete, oblikovan je vodič za grupne intervju s korisnicima, i to zaseban za članove obitelji te za konzumente droga (vidi Prilog 4). U tjednu od 13. do 16. studenoga 2007., održana su ukupno tri grupna intervjua, koji su obuhvatili 18 konzumenata i 17 roditelja konzumenata koji trenutno koriste usluge Terrinog savjetovaništa. Namjeravale smo razgovarati i s bivšim korisnicima, no budući da se nitko od pozvanih na intervju nije odazvao, vrijeme je iskorišteno za grupni razgovor s nekoliko članova osoblja, na kojem smo

provjeravale vlastite stavove koje smo stekle diskusijom u korisničkim grupama.

Dvosatni grupni intervju s roditeljima fokusirao se na zadovoljstvo uslugama Terre, posebice u odnosu na druge dostupne usluge vezane uz problematiku ovisnosti, konkretne osobne i obiteljske promjene koje je moguće povezati s potporom Terre te na procjenu kvalitete rada udruge te preporuke za uspješnije djelovanje Terre u budućnosti. Roditelji su bili vrlo otvoreni u iznošenju osobnih, vrlo izazovnih iskustava kao i u predlaganju konkretnih poboljšanja za rad Terre, što ukazuje na visok stupanj povjerenja i povezanosti s udrugom.

Grupni intervju s dugoročnim korisnicima obuhvatio je 12 korisnika koji su koristili više različitih usluga Terre tijekom protekle dvije godine ili duže (drop-in, zamjena pribora, psihijatrijske usluge i savjetovalište). Ključna mjesta razgovora ticala su se promjena u njihovom životu od kada dolaze u Terru, te propitivanja dobrih i loših strana Terre, pri čemu su sugovornici bilo izuzetno otvoreni i asertivni te vrlo zadovoljni prilikom da aktivno pridonese evaluaciji i planiranju poboljšanja udruge, te je tako razgovor trajao sat dulje od planiranoga.

Grupni intervju sa 6 novih korisnika koji su došli u Terru unutar proteklih 6 mjeseci obuhvatio je osobe koje prvenstveno koriste usluge savjetovališta, a među njima je bila i jedan eksperimentator, odnosno osoba koja povremeno konzumira droge. Ovaj je grupni intervju bio izazovniji od prethodnoga, budući da se radi o osobama u početnoj fazi osvještavanja svojih mogućnosti ophođenja s društvenim, ekonomskim i zdravstvenim poteškoćama, povezanim s konzumacijom droga, koje tek grade svoj odnos s udrugom. Različitost dinamike dva grupna intervjua s konzumentima potvrdila je korisnost njihova grupiranja prema trajanju suradnje s udrugom, a time i opsega iskustva s prepoznavanjem vlastitog problema. Zanimljivo je da su se u obje grupe razvile diskusije vezane uz odnos s roditeljima, i to u oba slučaja prilikom zatvaranja razgovora u velikoj grupi. Pojedinci su imali potrebu ostati i izvan predviđenog vremena i razgovarati s nama o obiteljskim odnosima, posebice o kvaliteti komunikacije, što govori o velikoj važnosti koju konzumenti pridaju svojim obiteljima.

Aktivnost 3. – Pregled stavova suradničkih organizacija i institucija o djelovanju Terre

U dogovoru s udrugom Terra, provedeno je 7 intervjua uživo te 3 telefonska intervjua s predstavnicima suradničkih organizacija i institucija, radi uvida u njihovu percepciju postignuća, komparativnih prednosti i slabosti Terre, u odnosu na druge pružatelje usluga te procjene uzajamnog odnosa te prilika za suradnju u budućnosti (vidi Prilog 5 – Vodič za individualni intervju sa suradničkim organizacijama). Uz to, prikupljena su i njihova gledišta o raširenosti problema ovisnosti o drogama te institucionalnim promjenama u njegovu suzbijanju na lokalnoj i nacionalnoj razini u proteklih 10 godina.

Intervjuima su u evaluaciju uključene sljedeće organizacije i institucije²:

1. Grad Rijeka, odjel za zdravstvo i socijalnu skrb
2. Okružni zatvor Rijeka
3. Udruga Egzodus, Rijeka
4. Centar za socijalnu skrb, Rijeka
5. Općinsko državno odvjetništvo u Rijeci
6. Centar za prevenciju i izvanbolničko liječenje ovisnosti, Nastavni zavod za javno zdravstvo PGŽ
7. Ured Vlade RH za suzbijanje zlouporabe droga
8. Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi (telefonski intervju)
9. Udruga Institut Pula (telefonski intervju)
10. UNDP Hrvatska (telefonski intervju)

² Za popis sugovornika, vidi Prilog 2 – Popis sudionika u evaluaciji.

Svi su sugovornici bili vrlo otvoreni i specifični u svojim ocjenama i prijedlozima, a kao što je vidljivo iz analize, među njima je bilo izraženo suglasje o Terri kao stručnoj, pa i nezamjenjivoj organizaciji za ophođenje s problemom ovisnosti. Uslijed vremenske ograničenosti evaluacije, nisu intervjuirani predstavnici još nekoliko relevantnih institucija, a to su psihijatrijska bolnica Lopača te psihijatrijska bolnica Rabh.

Aktivnost 4. – Analiza organizacijske klime udruge Terra

U skladu s potrebama vodstva Terre uz što temeljitiji uvid u percepcije korisnika i suradničkih organizacija, drugi je prioritet ove evaluacije bila procjena organizacijske klime i načina upravljanja u udruzi. U tu je svrhu pripremljen vrlo opsežan upitnik (Prilog 6) koji je ispunilo svih 13 osoba stalno uključenih u vođenje udruge i provedbu njezinih aktivnosti, odnosno svih 7 osoba u stalnom radnom odnosu (5 na puno radno vrijeme i 2 na pola radnog vremena, 2 stručnih vanjskih suradnika (psihijatar i psihologinja) i 4 stalnih volontera (aktivnosti *outreach-a*, likovne i informatičke radionice).

Na temelju analize upitnika, provedeno je 12 individualnih intervjua, svaki u trajanju od 2 sata, s osobljem Terre, radi dubljeg uvida u osobnu motivaciju, razinu zadovoljstva radnom sredinom te ključna područja koja zahtijevaju organizacijska poboljšanja (Prilog 7). Dodatno je intervjuirana i još jedna članica Upravnog odbora, koja je u volonterskom statusu spram udruge, dok je druga članica Upravnog odbora intervjuirana u sklopu analize dionika, budući da je istodobno i predstavnica Grada Rijeke.

Aktivnost 5. – Participativna interpretacija nalaza udruge Terra

Na temelju obrade nalaza prikupljenih anketama i intervjuima, evaluatorice su pripremile analitičku podlogu za dvodnevnu evaluacijsku radionicu koja je održana 22. i 23. prosinca 2007. u Rijeci, uz sudjelovanje svih zaposlenih i stalnih volontera Terre, (ukupno 10 osoba). Na radionici su detaljno razmotrene prilike za poboljšanje glavnih programa Terre, pristupa nabavci sredstava i odnosima s javnošću, kao i opcije za organizacijska poboljšanja na izvršnoj razini, s naglaskom na sistematizaciju radnih mjesta, i razvitak timskog rada, internu komunikaciju i sustav praćenja rada. Time je i dodatni ishod ove evaluacije niz specifičnih preporuka za organizacijski razvoj koji nisu uključeni u ovaj izvještaj već ih udruga koristi u sklopu operativnog planiranja i restrukturiranja u 2008. godini. Nalazi i preporuke predočeni u evaluacijskom izvještaju validirani su od strane osoblja, čime je zadovoljeno načelo participativnosti i akcijske usmjerenosti ove evaluacije.

Ovaj je evaluacijski izvještaj organiziran u više cjelina: (1) prikaz logike intervencije, odnosno pristupa, načela i metoda udruge Terra u odnosu na problem konzumiranja droge; (2) analiza programskih aktivnosti smanjenja štete; (3) analiza programskih aktivnosti rehabilitacije; i (3) analiza aktivnosti prevencije; (4) prikaz Terrinog pristupa resocijalizaciji; (5) osvrt na zagovaračke djelatnosti udruge Terra te (6) analiza organizacijske klime i kapaciteta udruge Terra. U zaključku se rezimiraju ključne preporuke za daljnji programski i organizacijski razvoj udruge. Valja napomenuti da naglasak na program smanjenja štete i savjetovanja te na aktivnosti socijalne podrške ovisnicima odražava veći značaj i opseg ovih aktivnosti, u odnosu na aktivnosti prevencije i zagovaranja, kako s obzirom na prioritete, ali i na prepoznatljivost i jedinstvenost udruge u javnosti.

I na kraju, slijedi jedna napomena o terminologiji. Udruga Terra u svojim izvještajima koristi vrlo neutralne, opisne termine poput ponašanja i posljedica vezanih uz konzumaciju psihoaktivnih tvari, i to u skladu s načelima pristupa smanjenja štete te kibernetike drugoga reda u psihoterapiji, o izbjegavanju moralističkih prosudbi ali i pretjerane medikalizacije ponašanja povezanih s uzimanjem droga. Ipak, budući da se u radnom žargonu samih djelatnika i korisnika udruge Terra, ali i u žargonu javne politike suzbijanja zlouporabe droga razlikuju termini poput eksperimentiranja s drogama, više ili manje učestale, no kontinuirane konzumacije droge te ovisnosti o drogi, ovi će se termini, posebice termin ovisnik ili ovisnost o drogi/heroinu, ipak koristiti u ovom izvještaju, i to uslijed fokusa

Terrinog rada na pružanje potpore i iznalaženje rješenja za posebno teške i složene posljedice konzumacije psihoaktivnih tvari, posebice heroina i sintetskih droga, s kojima se suočava većina osoba koje se Terri obraćaju za pomoć.

Ovisnost o drogi shvaćamo u skladu s definicijom koju je preporučila Skupina eksperata Svjetske zdravstvene organizacije, odnosno kao stanje periodičke ili kronične intoksikacije, izazvane ponavljanim uzimanjem prirodne ili sintetske droge, a karakteristike takve intoksikacije su (1) nesavladiva potreba za uzimanjem droge i njenom nabavkom pod svaku cijenu, (2) sklonost povišenju uzimane količine (pojava tolerancije), (3) psihička i fizička ovisnost o djelovanju droge i (4) štetno djelovanje na osobu koja uzima drogu, uz štetno djelovanje na društvo³.

Pritom, društvene posljedice konzumacije i ovisnosti o drogi uvelike povezujemo s načinima na koje obitelji, društvo i institucije vlasti reagiraju na pojavu konzumacije i psihičke i fizičke ovisnosti o drogama, a koji još uvijek, unatoč pretežitom tretiranju ovisnosti kao bolesti, uključuju diskriminaciju i socijalno isključivanje konzumenata droge kao i nedostatnu efikasnost javnih službi zaduženih za prevenciju, rano prepoznavanje te otklanjanje štetnih posljedica uzimanja droge, na razini pojedinca, obitelji i društvene zajednice. Isto tako, faktori rizika ovisnosti uključuju i one društvene (nesređeni obiteljski odnosi, siromaštvo, marginalizacija, iskustvo nasilja itd.), a ovisnost ima negativne posljedice i po širu društvenu sredinu (obiteljski sukobi, financijske poteškoće, kriminal, socijalno isključivanje itd.) te izaziva njezinu zabrinutost. Stoga, baš kao i Terra, ovisnost prvenstveno shvaćamo društvenim problemom, a ne psihičkim problemom pojedinca.

TERRIN PRISTUP PROBLEMU OVISNOSTI O DROGI

Krajem 2000., odnosno dvije godine nakon osnutka Terre, posvećenih psihosocijalnoj i zdravstvenoj pomoći prognanicima i izbjeglicama na području Rijeke, Terrin tim nekolicine liječnika, socijalnih radnika i novinara uočio je sve veći problem konzumacije droge te je u uskoj suradnji s Odjelom za zdravstvo i socijalnu skrb Grada Rijeke i na temelju iskustva udruge Help iz Splita, pokrenuo program smanjenja zdravstvenih i socijalnih posljedica uzimanja droge (u svijetu poznatiji kao «Harm Reduction»). Od proljeća 2001. godine Terra se profilirala u jednu od najistaknutijih nevladinih organizacija u Hrvatskoj na području smanjenja štete, ali i sustavne potpore ovisnicima i njihovim obiteljima u procesu rehabilitacije i resocijalizacije na području Primorsko-goranske županije.

Interes i inicijativnost Grada Rijeke bili su ključni za osiguranje gradskoga prostora i početnih financijskih sredstava za pokretanje prvog programa zamjene šprica i igala (*needle exchange*) te osnutak prvog *drop-in* centra u Hrvatskoj – dnevnoga boravka za konzumente droge, odnosno sigurnog prostora za uzajamnu podršku i druženje, edukaciju o zdravstvenim rizicima, tzv. VCT – dobrovoljno savjetovanje i testiranje, pomoć u potrazi za poslom, ali i mogućnost zadovoljenja bazičnih egzistencijalnih potreba, poput toploga obroka, tuša i tople prostorije. Udruga Terra je u sklopu više projekata organizirala i anonimna testiranja na HIV i hepatitis C u svojim prostorima, u suradnji sa Zavodom za transfuziju te sustavno poticala svoje korisnike da koriste usluge testiranja u sklopu Centra za prevenciju ovisnosti NZJZ-a.

Program smanjenja štete proširen je tzv. *outreach* radom, odnosno mobilnim timovima koji na mjestima okupljanja ili putem kućnih posjeta, pomoću osobnih preporuka, iniciraju

³ WHO Expert Committee on Addiction-Producing Drugs. Thirteenth report. Geneva, World Health Organization, 1964, WHO Technical Report Series, No. 273. (whqlibdoc.who.int/trs/WHO_TRS_915.pdf)

kontakt s pripadnicima rizičnih skupina za zarazu HIV-om, hepatitisom C i drugim intravenozno i spolno prenosivim bolestima, prvenstveno s konzumentima droga, ali i s homoseksualcima, seksualnim radnicima/radnicama te socijalno ugroženim osobama, posebice mladim Romima. Uspješnost outreach rada uvelike ovisi o povjerenju i suradnji korisnika koji djelatnike i volontere Terre uvode u svoje društvene krugove.

Paralelno s time, Terra se angažirala na senzibilizaciji šire društvene zajednice za ovu problematiku, putem javnih tribina, zajedničkih kampanji pod pokroviteljstvom Grada, obilježavanja međunarodnog dana borbe protiv AIDS-a, edukacije mladih i nastavnika te javnih akcija čišćenja odbačenog pribora, i to u suradnji s korisnicima drop-in centra. U sklopu projekta *Zajedno u prevenciji-skupa za mlade* koji se provodi u riječkim srednjim školama osnažuje se mlade edukatore da sami rade sa svojim vršnjacima te se putem vršnjačkoga učenja razvijaju sposobnosti i vještine mladih ljudi za aktivno, djelotvorno i odgovorno suočavanje sa situacijama i izazovima svakodnevnog života, što će prevenirati rizične oblike ponašanja.

Vodstvo udruge Terra, posebice dr. Ilinka Serdarević sudjeluju i u formulaciji i nadzoru nad provedbom javnih politika suzbijanja ovisnosti (na nacionalnoj i lokalnoj razini) te prevencije HIV/AIDS-a, posebice putem članstva u Povjerenstvu za suzbijanje ovisnosti grada Rijeke, Nacionalnom povjerenstvu suzbijanja HIV/AIDS-a te sudjelovanja u izradi akcijskog plana za provedbu Nacionalne strategije suzbijanja zlouporabe droga za razdoblje 2006-11. Članovi Terre sudjeluju i u nizu seminara i konferencija koje okupljaju udruge i institucije, poput Nacionalne konferencije u Puli 2004. godine, a na međunarodnoj razini razmjenjuju iskustva s programima smanjenja štete u Sloveniji, Rumunjskoj, Bugarskoj, Njemačkoj, Nizozemskoj itd.

Postepeno, u skladu s prepoznavanjem potreba vlastitih korisnika - konzumenata i članova njihovih obitelji, ali i temeljem izraženih zahtjeva drugih institucija, poput općinskog odvjetništva i zatvora, Terra je razvila usluge savjetovanja koje provodi stručni tim liječnice psihoterapeutice, dvije psihologinje i psihijatra, za osobe s vrlo različitim iskustvima i problemima - od eksperimentatora i mladih ovisnika, preko ovisnika o heroinu koji započinju s detoksikacijom, zamjenskom terapijom ili se spremaju za odlazak u terapijske zajednice, do osoba koje dugoročno pokušavaju kontrolirati svoju ovisnost pomoću zamjenske terapije ili apstinencije. Rad s korisnicima obuhvaća individualnu psihoterapiju i savjetovanje za pojedince i obitelji, grupe podrške i terapijske grupe te kreativne i informatičke radionice. Psihijatrijska pomoć uz psihoterapiju uključuje i u nekim indiciranim slučajevima provedbu zamjenske terapije Subuteksom. Razvidno je da stručni pristup Terre počiva na uvjerenju da je raznolikost rehabilitacijskih metoda dobrodošla kao odgovor na individualizirane potrebe i kapacitete korisnika te u tom smislu Terra surađuje s drugim institucijama i udrugama specijaliziranim za određeni tretman, od psihijatrijske bolnice na Rabu gdje se provodi tretman detoksikacije, preko Centra za prevenciju ovisnosti gdje se provodi zamjenska terapija metadonom do terapijskih zajednica Remar, Reto ili Susret koje motiviraju ovisnike na apstinenciju, bez korištenja zamjenskih supstanci. Savjetovalište je fizički odvojeno od Drop-in centra budući da ono obuhvaća mnogo širu populaciju od dugoročnih ovisnika s urušenom društvenom potporom, koji funkcioniraju unutar zatvorenih skupina.

Od 2003. godine, Terra sustavno pruža potporu osobama kojima je nakon nekog oblika rehabilitacije potrebna podrška u uključivanju u normalan život zajednice. Posljednje dvije godine, Terra surađuje i sa zatvorom u Rijeci te uz udrugu Egzodus provodi individualno savjetovanje zatvorenika s problemom ovisnosti, pripremajući ih za život na slobodi, a bivše kažnjenike uključuje u grupe podrške u kojima sudjeluju i povratnici iz terapijskih zajednica te druge osobe koje sa ili bez zamjenske terapije apstiniraju od heroina ili neke druge droge. Podrška u resocijalizaciji obuhvaća inicijalni individualni i obiteljski intervju i prikupljanje anamnestičkih podataka, individualno i grupno savjetovanje, periodično obiteljsko savjetovanje i savjetodavni rad sa partnerima, rad sa «mrežom» prijatelja,

odnosno osoba upućenih u problem korisnika koje mu pomažu u izbjegavanju rizičnih ponašanja te tretman kritičnog stanja.

Valja naglasiti da su Terrini djelatnici i volonteri otvoreni su za podršku korisnicima u nizu svakodnevnih situacija, poput regulacije zdravstvenog osiguranja, pronalaska smještaja ili posla ili odlaska liječniku specijalistu, čime je ukupno djelovanje udruge prožeto duhom solidarnosti te usmjereno na socijalno uključivanje konzumenata droga i drugih marginaliziranih skupina, bez obzira o kojoj se „fazi“ i težini problema radilo.

Na temelju razgovora s različitim dionicima udruge, razvidna je prepoznatljivost Terre kao jedinstvene organizacije koja je zaslužila poštovanje stručnjaka suradničkih institucija, korisnika i lokalne zajednice, i to stoga što uspješno kombinira stručnost s ljudskom toplinom, otvorenošću i istinskom zainteresiranošću za probleme osoba koje joj se obraćaju, o čemu svjedoče sljedeći citati iz evaluacijskih intervjua:

Najvažniji je topao kontakt i atmosfera povjerenja i po tome je Terra jednako profesionalna kao i institucije. (Centar za prevenciju ovisnosti, Kalvarija)

Šaljemo im najkompliciranije slučajeve maloljetnih eksperimentatora - imaju samo 2,4% recidiva, dok je na Kalvariji recidiv bio 60% (općinsko odvjetništvo)

Moj cijeli život je drugačiji. Drže me više vanka ulice. Podržali su me da odem komunu. (korisnik)

Imaju neosuđujući pristup, imate osjećaj da ste osoba, a ne broj. (korisnik)

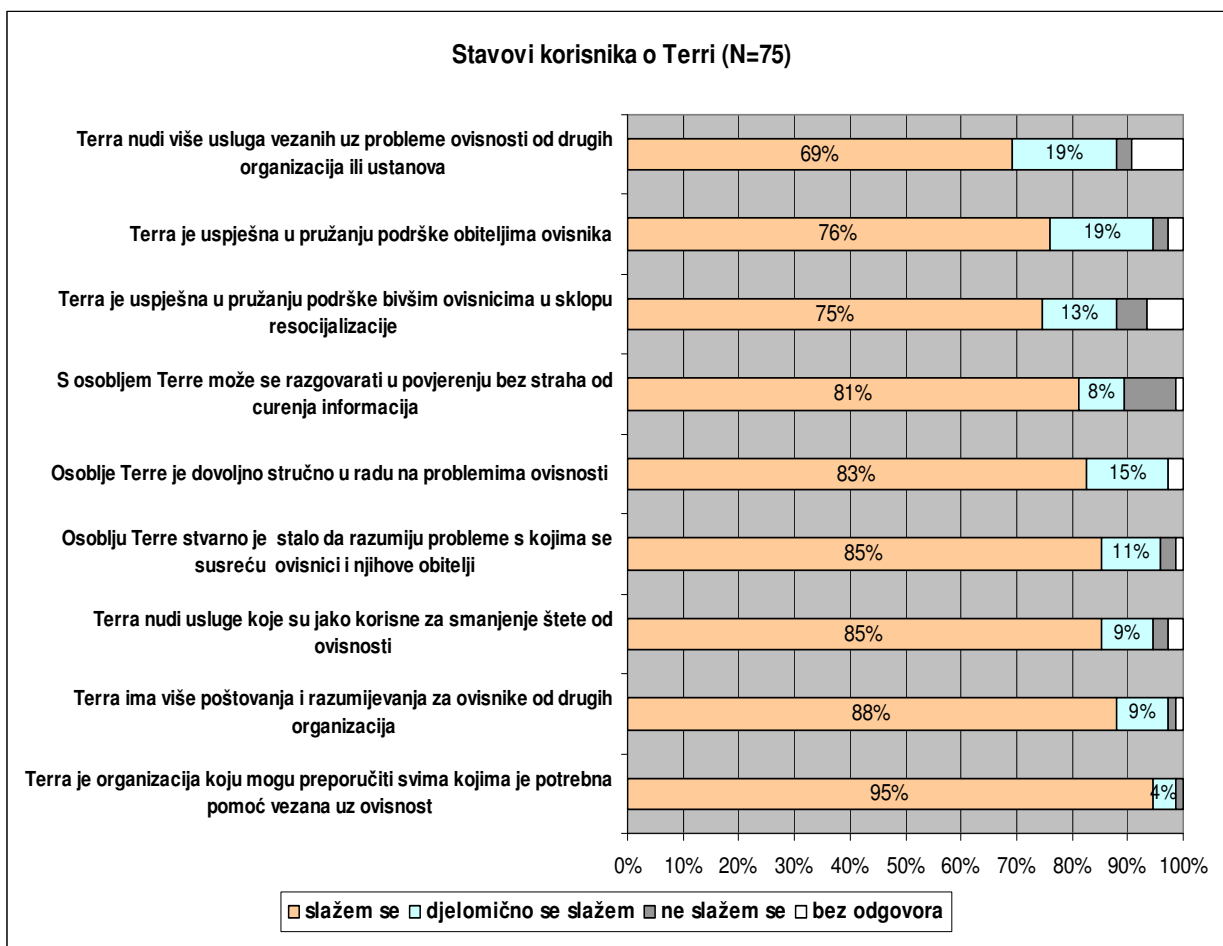
Terra su obični ljudi kojima se uvijek možete obratiti. (medicinska sestra, Kalvarija)

Ne koriste riječ ovisnik već dijete, konzument. (korisnik roditelj)

Uvijek kad mi treba pomoć, oni su na raspolaganju. (korisnik)

Naši zatvorenici traže Terru, ima i više zainteresiranih od termina. (Zatvor u Rijeci)

Pozitivan stav korisnika o Terri potvrđuju i nalazi anonimne ankete sa 71. korisnikom (uključujući 24 članova obitelji ovisnika te 47 konzumenata droga) od kojih 96% Terru može preporučiti svima kojima je potrebna pomoć u vezi s ovisnošću, pri čemu velika većina korisnika pozitivno vrednuje stručnost, opseg usluga te poštovanje i otvorenost organizacije spram potreba ovisnika i njihovih obitelji, a potonje je za čak 89% ispitanika značajka kojom Terra prednjači u odnosu na druge institucije i organizacije.



Uzme li se u obzir da je Terra jedna od rijetkih, ako ne i jedina organizacija u Hrvatskoj koja *integrira* pristup smanjenja štete s rehabilitacijom i resocijalizacijom ovisnika, uz stalni fokus na senzibilizaciju javnosti i preventivne aktivnosti, može je se smatrati svojevrsnom alternativom većini javnih ustanova ali i udruga koje su pretežito usmjerene na neki specifični segment rješavanja problema ovisnosti, pri čemu koriste manji broj metoda. Primjerice, centri za prevenciju ovisnosti provode terapiju, testiranja i grupe potpore, no ne i sustave aktivnosti smanjenja štete, dok se većina udruga bavi ili prevencijom među mladima ili psiho-socijalnom potporom ovisnicima u procesu odlaska i povratka iz terapijskih zajednica. Nekolicina programa smanjenja štete, poput programa udruge Help u Splitu, te udruga LET i Crvenog križa u Zagrebu imaju manji opseg savjetodavnih aktivnosti te usluga dnevnoga boravka u odnosu na udrugu Terra.

Terrin pristup problematici ovisnosti o drogama smatramo primjerenim označiti kao alternativni model s legitimitetom u ovisničkoj, lokalnoj i stručnoj zajednici, a čije su glavne značajke, koje se mogu prepoznati temeljem ove evaluacije, sljedeće:

- shvaćanje ovisnosti o drogi kao društvenog fenomena koji zahtijeva angažman pojedinca, obitelji, cijele zajednice te razvoj primjerenih javnih politika, kako bi došlo do promjena na osobnoj i obiteljskoj razini ali i na razini društvenih normi i institucionalnih praksi
- naglasak na empatiju i solidarnost s osobama koje se obraćaju Terri radi podrške u ophođenju s posljedicama ovisnosti, pri čemu je zadatak Terre da tu podršku pruži uz poštovanje iskazanog povjerenja
- usmjerenost na osobu kao cjelinu, a ne isključivo na iskustvo ovisnosti, uz poštivanje dostojanstva, slobode izbora ali i odgovornosti svake osobe

- motiviranje korisnika da preuzmu odgovornost za svoju dobrobit, bez osude ponašanja vezanih uz ovisnost te uz minimalno uvjetovanje pomoći promjenama u ponašanju
- shvaćanje iskustva ovisnosti u kontekstu ukupnih iskustava pojedinca, što zahtijeva individualiziran savjetodavni pristup, korištenje različitih terapijskih metoda te spremnost na vrlo različiti tijek rehabilitacije
- shvaćanje važnosti dinamike niza bliskih odnosa za ostvarenje pozitivnih osobnih promjena, pri čemu je i terapeut odnosno savjetodavac dio društvenog sustava u kojem se promjene događaju
- shvaćanje terapijskog procesa kao dinamičnog odnosa koji zahtijeva spremnost na učenje, preuzimanje odgovornosti i osobnu promjenu svih sudionika, uključujući i terapeuta/savjetodavca

Spoj *progresivnog pristupa* kojim se afirmiraju ljudska prava konzumenata droga i drugih marginaliziranih skupina i utječe na smanjenje predrasuda i praksi socijalnog isključivanja te *stručnog terapijskog pristupa* problemima ovisnosti zasniva se na međusobno kompatibilnim načelima smanjenja štete (harm reduction) i kibernetike drugog reda u psihoterapiji koje Terra svjesno afirmira i nastoji oživotvoriti u svojim raznolikim aktivnostima.

Harm reduction se odnosi na konstelaciju intervencija koje imaju za svoj cilj smanjenje štete povezane uz uporabu droge, bez zahtjeva za apstinencijom kao uvjetom za početak tretmana, kao i bez zahtjeva za potpunom apstinencijom tijekom tretmana. Temeljno je načelo harm reduction-a «susretni korisnika tamo gdje se on/ona nalazi». Ova definicija u prvom redom opisuje *harm reduction* kao pristup, a ne *harm reduction*-a kao cilj, budući da potonji uključuje mjeru nulte tolerancije i apstinenciju kao jedini program tretmana (Riley et al., 1999)⁴. Uključivanjem konzumenata kao punopravnih subjekata intervencija i nositelja željenih promjena u ponašanju, te utjecanjem na društvene i fizičke uvjete u kojima koriste drogu, *harm reduction* nastoji smanjiti rizik za javno zdravlje i sigurnost, što je istodobno blagotvorno po afirmaciju ljudskih prava i socijalno uključivanje ovisnika (MacCoun, 1996)⁵. U Hrvatskoj, harm reduction je legitimna dimenzija javne politike suzbijanja zlouporabe droga te ga se smatra komplementarnim drugim pristupima, uključujući smanjenje ponude putem represivnih mjera koje bi prvenstveno trebale biti usmjerene na proizvođače i veletrgovce ilegalnih droga, primarnu i sekundarnu prevenciju te rehabilitaciju i resocijalizaciju ovisnika.

Harm reduction pristup je vrlo pragmatičan te pretpostavlja da se šteta smanjuje postupno, ovisno o okolnostima i težini problema, te ga je moguće provoditi u različitim institucionalnim uvjetima, od zatvora, preko rada na ulici s ovisnicima koji se ne liječe, te paralelno s pružanjem tretmana. Izrazito represivni pristup konzumentima i sitnim preprodavačima može smanjiti učinkovitost programa smanjenja štete budući da otežava kontakt s ovisničkom populacijom, a time i mogućnost utjecaja na njihovo ponašanje. Protivnici ovakvog pristupa uglavnom smatraju kako harm reduction potiče konzumaciju droge, hrabri populaciju nekonzumenata na uzimanje droge, prazni resurse zdravstvenih fondova, te da se zapravo radi o «trojanskom konju» za dekriminalizaciju i legalizaciju droge čime se povećava prijetnja javnoj sigurnosti i zdravlju (HR Community Guide)⁶. Stoga su evaluacije programa smanjenja štete kao pristupa posebno važni, kako u svrhu razbijanja predrasuda i zagovaranja ovog pristupa u javnosti, a posebice radi stalne provjere učinkovitosti i energije svih uključenih u ove zahtjevne aktivnosti.

Kibernetika kibernetike kao terapijski pristup dominantna je terapijska odnosno savjetodavna paradigma Terre, a riječ je o postmodernom shvaćanju pomažućeg procesa prema kojem odnos između profesionalnog pomagača i korisnika prestaje biti samo

⁴U: Brocato Jo and Eric F. Wagner. «Harm reduction: a social work practice model and social justice agenda». *Health and Social Work*, Vol. 28, 2003

⁵ ibid

⁶ (www.health.gov.bc.ca/prevent/pdf/hrcommunityguide.pdf)

sredstvom za dolazak do definiranog cilja, a postaje sve više svrhom koja već i sama za sebe ima ljekovito, terapijsko djelovanje (Urbanc i Kletečki Radović 2006:355)⁷. Članica Upravnog odbora Terre, psihoterapeutkinja Lidija Butković-Anđelić navodi sljedeće o terapijskom pristupu koji prakticira i Terra «ono što još predlaže kibernetika psihoterapije jest tvrdnja da su naši pacijenti vrlo kompleksni i u svemiru jedinstveni i autentični pojedinci. Terapeuti bi se trebali osloboditi od toga da 'izgore' u vlastitim potrebama i očekivanjima koja imaju naspram klijenta. Naši klijenti nisu došli u naše ordinacije da odgovaraju na potrebe terapeuta. Naši pacijenti nisu došli k nama da se uklope u naše teorije. Naši pacijenti došli su u naše ordinacije da bismo mi, kao stručnjaci i kompetentni pojedinci, bili u stanju olakšati njihove patnje i pronaći način kako im pomoći u procesu ozdravljenja» (2006:21)⁸.

Ovakva načela pristupa problemima ovisnosti iziskuju otvorenost prema vlastitim promjenama, bilo da je riječ o promjenama kroz koje prolazi stručno osoblje u svojim svakodnevnim susretima s konzumentima i suradničkim institucijama, bilo da se radi o izazovima na koje nailazi organizacija u svome radu, a zahtijevaju preslagivanje i propitivanje procesa rada. Dinamičan i složen odnos unutar organizacije s vrlo pomičnim granicama obaveza i odgovornosti svakako je izazov za koji je nužna intersubjektivnost, ali i međusobno povjerenje.

Osim po otvorenosti prema aktualnim potrebama i kapacitetima korisnika koju obilježavaju, kako su istakli sami korisnici, toplina, solidarnost i spremnost na pomoć Terru prepoznaju i kao organizaciju koja je usmjerena na osobu kao cjelinu, a ne isključivo na njezino iskustvo ovisnosti. Taj stav, s jedne strane, uključuje neosuđivanje ponašanja već preusmjeravanje konzumenata, ali i roditelja, na preuzimanje odgovornosti, no s druge pak strane poštuje načela drop in-a odnosno minimalno uvjetovanje pomoći promjenom u ponašanju. Svakome se pruža pomoć s obzirom na spremnost klijenta da se suoči s vlastitim problemom. Stoga Terra ne procjenjuje uspješnost u postocima izlječenje, ne govore o izliječenima već o stabilnima, a samu uspješnost procjenjuju s obzirom koliko su klijenti spremni dolaziti, koliko dugo ostaju uključeni u terapiju te mogu li priznati recidiv. Iz anketa i razgovora s korisnicima saznale smo kako korisnici uglavnom dolaze usmenom predajom, ostaju u Terri i u fazama stabilnosti te mogu priznati recidiv. Ključni čimbenik povjerenja je Terriin stav kako je odluka o drogiranju individualna odluka na koju ne žele utjecati već nastoje podići motivaciju za suočavanje ovisnika s vlastitim problemom što pak motivira konzumente da nakon recidiva počnu ispočetka s terapijom.

Terra ovisnost shvaća kao društveni fenomen odnosno kao društveni problem koji u sociološkom smislu ima tri osnovna obilježja: (1) raširena je, odnosno karakteristična za ponašanje velikog broja ljudi; (2) u javnosti se ocjenjuje kao nepoželjna i izaziva veliku zabrinutost, i (3) može se spriječiti ili ublažiti organiziranom društvenom akcijom (Lemert, 1972.)⁹. Ovakvo shvaćanje vidljivo je iz spleta Terriinih aktivnosti koje se protežu od obitelji do zajednice, uključuju niz suradničkih odnosa i nisu isključivo orijentirane na konzumenta kao jedinog odgovornog. Važnost koja se pridaje društvenoj dimenziji ovisnosti razvidna je iz vizije udruge Terra – „društvo bez stigme“, koja proizlazi iz temeljnih vrijednosti udruge, a to su humanost, tolerancija, ravnopravnost, solidarnost, suosjećajnost, odgovornost, otvorenost, kreativnost, pristupačnost, iskrenost i profesionalnost.

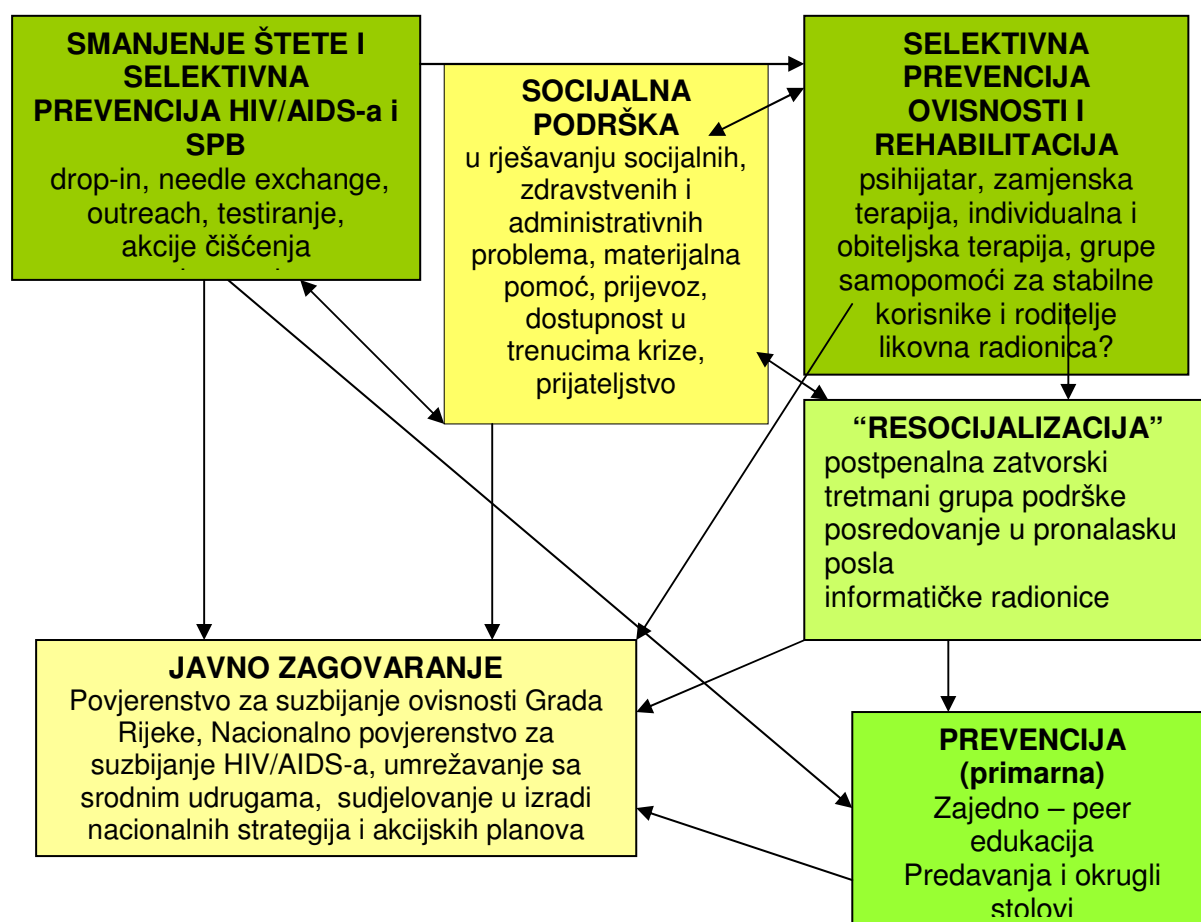
⁷ Urbanc, Kristina i Marijana Kletečki Radović. «Aktivno učenje i kritičko mišljenje u kontekstu supervizijskog, edukacijskog i pomažućeg odnosa. *Ljetopis socijalnog rada* Vol. 14, No. 2. (http://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id_clanak_jezik=22075)

⁸ Lidija Butković-Anđelić. «Pristup u radu s ovisnim osobama koji nudi kibernetika II reda. Tretiraj me kao osobu, ne kao dijagnozu». *Rizik* br.3. Bilten za prevenciju ovisnosti i poremećaja u ponašanju djece i mladih. Rijeka, prosinac 2006.

⁹ U: Škrabalo Marina i Dražen Lalić. «Malo misto – veliki problem: odnos lokalne zajednice u Vela Luci spram ovisnosti o drogi» (u tisku).

Integralni pristup u skladu s potrebama korisnika omogućuje da se aktivnosti smanjenja štete i rehabilitacije međusobno prožimaju te uzajamno osnažuju, te da većina kontakata s korisnicima pridonosi njihovom socijalnom uključivanju, kako putem izravne socijalne pomoći tako i putom posredovanja između korisnika i institucija sustava. Pomoć pri rješavanju socijalnih, zdravstvenih i administrativnih problema, materijalna pomoć, prijevoz oblici su resocijalizacije prisutni u gotovo svim aktivnostima koje provodi Terra i nadrastaju sam program resocijalizacije. Osim toga aktivnosti koje se provode u Harm reduction programu, a koje uključuju same korisnike nezaobilazan su segment društvene rehabilitacije i izgradnje samopoštovanja.

Sljedeći shematski prikaz međupovezanosti funkcija Terre temelji se na analizi Terrinih aktivnosti i do kraja se ne preklapa sa službenim programima udruge, posebice kad se radi o funkciji socijalne podrške koja je integrirana u većinu interakcija s korisnicima te angažira većinu Terrinih djelatnika, bez obzira na njihova specifična programska zaduženja. U samoj analizi pojedinih segmenata djelovanja Terre, prikazat će se preporuke za njihovo unapređenje i bolje međusobno povezivanje.



Prema opsegu aktivnosti, najveća se energija ulaže u smanjenje štete, rehabilitaciju ovisnika i njihovih obitelji te spomenutu socijalnu podršku koja se preklapa s resocijalizacijom, a na što ukazuju i sljedeći donekle nepotpuni brojčani pokazatelji, temeljeni na podacima iz Strateškog plana udruge pripremljenog u lipnju 2006, za petogodišnje razdoblje do 2011.:

- preko 15581 posjeta
- oko 800 različitih korisnika koristilo usluge projekta zamjene igala i educirano o sigurnijem uzimanju droga, zaštiti od HIV-a, hepatitisa B i C i SPB
- u suradnji s KBC u Rijeci proveden niz testiranja na HIV te Hepatitis B i C (201 osoba testirano)

- 3414 usluge savjetovanja ovisnicima
- 583 usluge savjetovanja roditeljima ovisnika
- 1083 psihosocijalnog suporta (terapije) ovisnika
- 365 razgovora (terapije) roditeljima
- 53 obiteljske terapije
- 400 grupa samopomoći ovisnika (25 različitih osoba prisustvovalo grupama s različitom frekvencijom dolazaka)
- 91 ovisnika upućeno u terapijske zajednice
- 52 ovisnika smješteno u psihijatrijske ustanove
- 87 ovisnika motivirano za odlazak na terapiju u Centar za primarnu prevenciju i izvanbolničko liječenje ovisnosti
- Prisustvo na 6 javnih tribina o relevantnoj problematici
- Liječnik školske medicine održao 11 predavanja u Srednjim školama.
- Izabran 41 mladi edukator iz 3 škole
- održana 31 radionica za mlade edukatore
- Održano 14 predavanja i tribina za roditelje čija su djeca uključena u vršnjačku edukaciju
- Održano 96 edukativnih radionica po razredima koje su provodili mladi edukatori

Odabir smanjenja štete i rehabilitacije i kao prioritetnih područja djelovanja Terre u skladu je s činjenicom da je Terra jedinstvena u svojoj regiji po svojim kapacitetima i spremnosti da se bavi upravo ovim područjima, za razliku od prevencije kojom se bavi mnogo više udruga i javnih ustanova. Primjerice, prema doduše ne do kraja potpunom izvješću o provedbi Nacionalne strategije suzbijanja zlouporabe droga na razini županija u 2006. godini, u PGŽ te se godine provodilo ukupno 15 ciljanih, dodatnih programa i projekata (koji ne uključuju redovite preventivne sadržaje u predškolskim ustanovama, osnovnim i srednjim školama), a među njima je samo 4 programa savjetovanja i potpore konzumentima (u organizaciji nastavnog zavoda za javno zdravstvo, udruge Terra i udruge Egzodus), dok su ostali programi isključivo preventivni i usmjereni na širu populaciju mladih (organizacija slobodnog vremena, trening životnih vještina, informativne publikacije, itd.), a jedini je program smanjenja štete u županiji onaj udruge Terra.

Prema službenim podacima iz najrecentnijeg Izvješća o provedbi Nacionalne strategije na razini RH iz srpnja 2007. godine, udruga Terra je tijekom 2006. godine uključila u tretman 138 ovisnika (od toga 121 ovisnika o opijatima, uključujući i 61 novopridošlih), što je treći po redu najbolji rezultat 19 udruga koje rade s ovisnicima na razini države te tri puta više od udruge Egzodus koja jedina sustavno pruža savjetodavnu potporu ovisnicima u PGŽ. Usporedbe radi, NZJZ-a PGŽ je 2006. godine pružio izvanbolnički tretman 586 osoba, pri čemu značajan udio Terrinih korisnika nije registriran, čime udruga uspijeva doprijeti do teško ovisničke populacije koja izbjegava kontakt s javnim ustanovama.

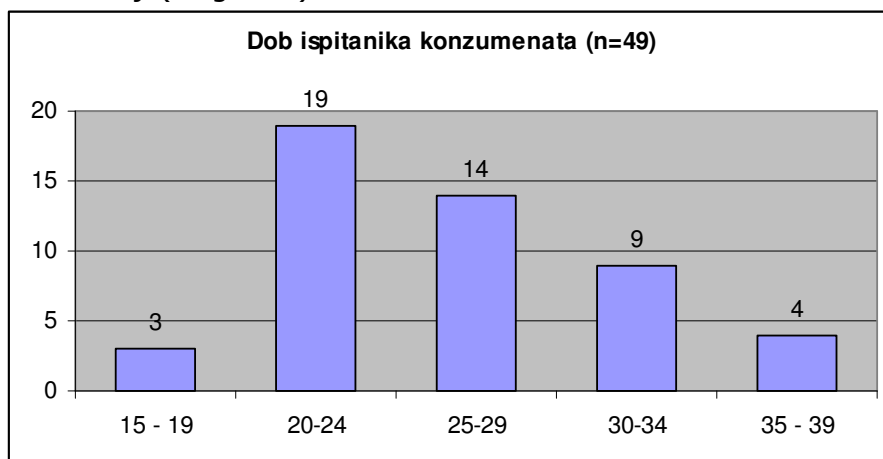
U svrhu smanjenja štete, rehabilitacije i socijalne podrške usmjerene na konzumente i članove njihovih obitelji, Terra nudi 12 različitih usluga na dvije vlastite lokacije te putem terenskog rada na okupljalištima i privatnim adresama konzumenata te u Okružnom zatvoru Rijeka. Posebno je važan nalaz da u prosjeku jedan korisnik rabi 3 različite usluge Terre, dok konzumenti u prosjeku rabe njih 4, a članovi obitelji i bliske osobe 2 (koji su primarno usmjereni na rehabilitaciju odnosno savjetovanje i psihosocijalnu potporu). Spektar usluga i mogućnost njihova višestrukog korištenja omogućuju pružanje individualizirane, kontinuirane podrške u dinamičnom procesu osvještavanja osobnih potreba i promjena u strategiji njihovoga zadovoljavanja.

Usluge Terre koje su ispitanici koristili (n=75)

	konzumenti (n=49)	obitelj i bliske osobe (n=26)	svi korisnici (n=75)
1. grupe samopomoći	14	16	30
2. individualna terapija	29	10	39
3. obiteljsko savjetovanje	15	13	28
4. psihijatrijska pomoć	26	4	30
5. informiranje i upućivanje na druge tretmane	10	4	14
rehabilitacija (različite osobe)	44	21	65
6. drop-in	22	2	24
7. zdravstveno savjetovanje	11	3	14
8. zamjena igala	17	0	17
9. testiranje (hepatitis B,C, HIV)	21	2	23
smanjenje štete (različite osobe)	31	5	36
10. pomoć u ostvarenju socijalnih prava	6	0	6
11. pomoć u školovanju i zapošljavanju	6	1	7
12. informatičke ili likovne radionice	11	1	12
socijalna podrška/resocijalizacija	17	2	19
prosječni broj usluga po korisniku	4	2	3

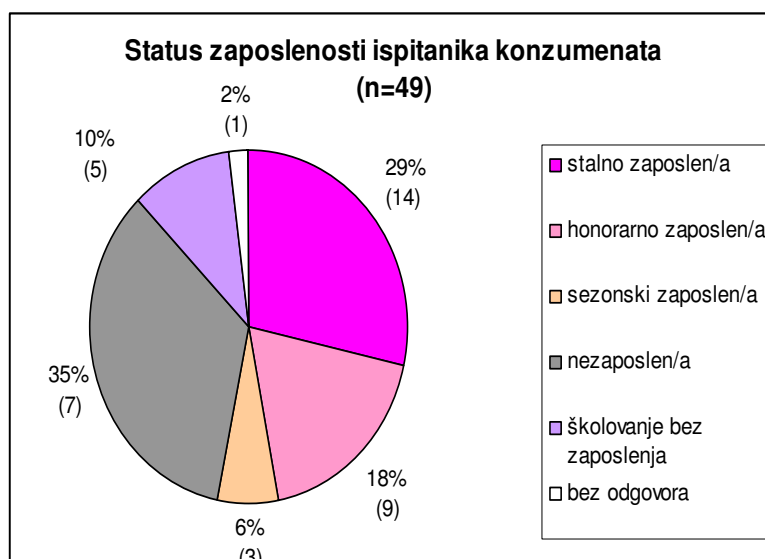
TKO SU TERRINI KORISNICI?

Anketa za korisnike udruge Terra sadržala je i šest pitanja o socio-demografskim karakteristikama, iz čega se stječe djelomični, no ipak vrijedan uvid u profil Terrinih korisnika. Među 49 osoba koje su ispunile upitnik, a Terri su se obratile zbog osobnog problema s konzumacijom odnosno ovisnošću, 20 je žena te 29 muškaraca. Dob korisnika koji konzumiraju drogu varira od 16 do 39 godina, s time da je dvije trećina korisnika konzumenata u dvadesetim godinama života. Prosječna je dob svih ispitanika konzumenata 26 godina, s time da su ženske korisnice u prosjeku nešto mlađe (24 godine), a muškarci nešto stariji (28 godina).



Preko dvije trećine korisnika konzumenata odnosno njih 69% završilo je srednju, njih 20% završilo je osnovnu školu, tri osobe pohađaju srednju školu, dok dvije nisu odgovorile na ovo pitanje. Niti jedna osoba nema višu ili visoku stručnu spremu. Zanimljivo je da unatoč ovoj prilično nepovoljnoj obrazovnoj podlozi na tržištu rada, 53% anketiranih korisnika Terre s problemima vezanima uz konzumaciju droge ima plaćeni posao, pri čemu je čak

29% anketiranih stalno zaposleno.



Udio nezaposlenih je 35%, no suprotno očekivanju, među njima pretežu (14 od 17) osobe sa završenom srednjom školom. Budući da je 15 od 17 nezaposlenih konzumenata uključeno u neki oblik tretmana ovisnosti (uz sudjelovanje u aktivnostima smanjenja štete) ohrabrujuće je da je velika većina njih već stekla zanimanja koja su relevantna na tržištu rada, što im u budućnosti može biti od velike koristi. Naime među njima se nalaze 4 osobe sa zanimanjima relevantnima za ugostiteljstvo i turizam, 3 trgovaca, fizioterapeutkinja, elektroničar, kemijski laborant, industrijski dizajner, zavarivač, monter, tapetar i pismoslikar, a jedna je osoba bez kvalifikacija u međuvremenu samoinicijativno završila informatički tečaj. Posebno je iznenađujuće da samo 4 ispitanika s problemom ovisnosti živi u obitelji koja prima socijalnu pomoć, pri čemu se u samo jednom slučaju radi o osobi koja je nezaposlena te osobno prima socijalnu pomoć.

Ovaj nesrazmjer između broja nezaposlenih i primatelja socijalne pomoći upućuje na postojanje drugih izvora prihoda (putem uzdržavanja od strane obitelji ili iz ankete nezamjetnoga rada na crno) ili pak, vjerojatnije, na socijalnu isključenost 35% konzumenata koji niti rade niti su uključeni u sustav socijalne skrbi. Na potonje upućuje i velika količina energije koju djelatnici Terre ulažu u povezivanje korisnika s institucijama sustava, radi uređenja socijalnih i zdravstvenih prava (među ispitanicima nalazi se 11 osoba ili njih 23% kojima je Terra pomagala u pronalasku posla, školovanju ili ostvarenju socijalnih prava, s time da je u trenutku ispunjavanja ankete samo 3. nezaposleno, a 2. se osobe školuju).

Podaci dobiveni anketom o početnom izvoru informacija o Terri govore o važnosti izgradnje odnosa povjerenja s aktualnim korisnicima koji su glavni i po svemu sudeći pouzdani izvor preporuka za konzumente droga, kako neposredno, tako i neposredno, putem poznančkih i prijateljskih mreža. Prisutnost pozitivnog image-a Terre kao sigurnog mjesta podrške u konzumentskim krugovima od presudne je važnosti za održivost programa udruge te dopiranje do novih korisnika. Vrlo je koristan i angažman osoblja u iniciranju kontakta s potencijalnim korisnicima, posebice članovima obitelji, a to se događa i u dogovoru s konzumentima koji već dolaze u Terru te sami žele da se i njihove obitelji uključe u neki oblik savjetovanja.

S druge strane, za prepoznatljivost usluga Terre vrlo je važno i paralelno informiranje javnosti o djelatnostima Terre te suradnja s drugim relevantnim institucijama, o čemu

govori da je skoro četvrtina svih korisnika (11 članova obitelji i 7 konzumenata) do Terre došlo mimo osobnih kontakata, odnosno putem medija ili letaka (njih 7), liječnika (6) ili drugih institucija i organizacija (5).

Početni izvor informacija o Terri			
	Za konzumente (n=49)	Za obitelji i bliske osobe (n=26)	Za sve korisnike (n=75)
korisnici Terre	18	3	21
osoblje Terre	3	7	10
prijatelji	14	9	23
obitelj	2	4	6
liječnik	4	4	8
mediji ili leci	8	4	12
druga organizacija ili ustanova	2	2	4
općinsko državno odvjetništvo	2	0	2
nešto drugo	1	0	1

Članovi obitelji i bliske osobe konzumenata koji koriste usluge Terre, a ispunili su anketu većinom su osobe sa srednjim (65%) ili višim obrazovanjem (27%) i stalnim zaposlenjem (73%), što je i u skladu s pretežnim udjelom roditelja srednje dobi (njih 21 u dobi od 39 do 55 godina), raznolikih službeničkih, uslužnih i tehničkih zanimanja, znači građana srednje klase, po primanjima i stilu života. Među njima skoro tri četvrtine su žene (19 od 26), uključujući 15 majki i 4 prijateljice konzumenata, dok je očeva četiri puta manje (njih četvorica). Bliskih osoba je 5 u uzorku, većinom su mlađe dobi, a uvidom u tip usluga koje koriste u Terri stječe se dojam da se radi o bliskim prijateljima ili partnerima/cama koji i sami imaju potrebu za terapijskom potporom ili pak zajedno s konzumentima svraćaju u drop-in, što znači da vjerojatno Terra u takvim slučajevima ima i preventivnu funkciju.

TERRIN PROGRAM SMANJENJA ŠTETE – JEDINSTVENI IZAZOV

Osjetljivost pristupa u kojem se nastoji smanjiti šteta konzumacije droge, bez rigidnih uvjeta apstinencije zahtijeva priličnu strpljivost i inventivnost, kao i neprestanu brigu oko ljudi. Iako su principi *harm reduction*-a („sretni klijenta tamo gdje se on nalazi“) i Terrinog savjetovišta (sistemski pristup prilagođen potrebama i kapacitetima klijenta) kompatibilni, program smanjenja štete specifičan je utoliko što njegova uspješnost ovisi o umijeću Terrinih djelatnika da pridobiju povjerenje ljudi direktno izloženih rizicima siromaštva, socijalne isključenosti, bolesti, predoziranja, nasilja, kriminala i represivnog aparata, koji pritom često imaju minimalnu motivaciju da promijene svoje tegobne životne okolnosti te izbjegavaju kontakt s institucijama sustava.

U kontekstu ovako bremenitog pristupa Terrin program smanjenja štete je od neprocjenjive važnosti za Grad Rijeku i njegovu okolicu, čega su svjesni i u gradskoj upravi i zbog čega su aktivnosti drop in-a, outreach-a i zamjene igala redovito financirane u sklopu gradskog programa proračuna za prevenciju ovisnosti. Isto tako, relevantnost Terrinih aktivnosti smanjenja štete prepoznaju i financijski podupiru državne institucije – Ured za suzbijanje zlouporabe droga i Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi, i to u sklopu nacionalne politike suzbijanja zlouporabe droga, nacionalnog programa prevencije HIV-a/AIDS-a.

Terrin program smanjenja štete može se smatrati vodećim u Hrvatskoj, s obzirom na

razvijenost spektra usluga, uključujući i drop-in koji dosad u tom opsegu nije uspostavila niti jedna druga institucija ili organizacija. Terra naime pruža mogućnost besplatne nabavke čistog pribora i kondoma svakodnevno u svojim prostorijama kao i putem mobilnih timova koji obilaze prepoznata okupljališta te privatne adrese ovisnika u Rijeci i okolici, ali i drugim gradovima, poput Delnica, otoka te Pule gdje je Terra podržala uspostavu zamjene igala i outreach- a udruge Institut, novih usluga koje sada financijski podupiru MZSS i Grad Pula. Isto tako, Terra je uvelike podržala uspostavu outreach aktivnosti udruge LET iz Zagreba s kojom je u stalnom kontaktu.

Outreach je usmjeren i na druge ciljane skupine s rizičnim ponašanjima vezanima uz HIV/AIDS, kao što su muškarci koji imaju seksualne odnose s drugim muškarcima, seksualne radnice te socijalno deprivirani mladi Romi. Uz potporu MZSS-a i Global Funda, u drop-inu održava se edukacija o zdravstvenim rizicima, a ovisnicima je u nekoliko navrata bilo i dostupno anonimno dobrovoljno testiranje koje unatoč namjeri i osiguranim sredstvima u sklopu projekta MZSS-a i Global Fund-a te PSI, nije zaživjelo, i to čini se uslijed nemogućnosti dogovora redovitih posjeta djelatnika NZJZ-a koji bi u sklopu Terre obavljali testiranja, kao i uslijed još uvijek nereguliranog statusa udruga kao pružatelja usluga testiranja, koji bi se, prema informaciji dr. Skoko-Poljak iz MZSS-a, u dogledno vrijeme trebao urediti zasebnim protokolom.

Na temelju intervjua s lokalnim dionicima, razvidno je da je Terra, upravo s obzirom na svoje aktivnosti smanjenja štete trenutno nezamjenjiva u Rijeci, ali i u cijeloj županiji. Kao što je istakla dr. Mušković, savjetnica za zdravstvo u Gradu Rijeci i članica Upravnog odbora Terre, da Terra iz nekog razloga prestane s radom, Gradska bi uprava imala veliki izazov pronaći drugu instituciju ili udrugu koja bi bila spremna, a kamoli sposobna organizirati aktivnosti smanjenja štete te posebice preuzeti brigu o programu zamjene igala i drop-ina za što je Grad osigurao prostor. Naime, dojam je dr. Mušković da se „program smanjenja štete dosad uhvatio među ovisnicima“, no za nju je otvoreno pitanje koliko njegovu važnost i načela razumiju i prihvaćaju stručnjaci i djelatnici drugih institucija i drugih udruga, što Terru stavlja u poziciju jedinstvenog pružatelja ovih usluga.

Temeljem povratne informacije intervjuiranih predstavnika tih drugih institucija i udruga, razvidno je da je Terrin program smanjenja štete prepoznat kao vrlo koristan, zasnovan na stručnosti i prilagodljivosti potrebama korisnika, što je istaklo 9 od 10 intervjuiranih dionika. Slično tomu, 85% anketiranih korisnika (88% konzumenata i 81% članova obitelji) u potpunosti se slaže s ponuđenom tvrdnjom da Terra pruža usluge koje su jako korisne za smanjenje štete od ovisnosti, dok je onih koji se uopće ne slažu s tom tvrdnjom samo njih dvoje (ili 3%), a u oba se slučaja radi o osobama koje osobno nisu korisnici aktivnosti smanjenja štete.

Nalazi ankete ukazuju da je od 49 anketiranih korisnika koji su se Terri obratili zbog osobnog problema s ovisnosti o drogi, njih 31 (63%) koristilo neku aktivnost smanjenja štete, a koristilo ih je i 5 od 26 anketiranih korisnika iz kruga obitelji ili prijatelja konzumenata (21%).

usluga smanjenja štete	konzumenti (n=49)	obitelj i bliske osobe (n=26)	svi korisnici (n=75)

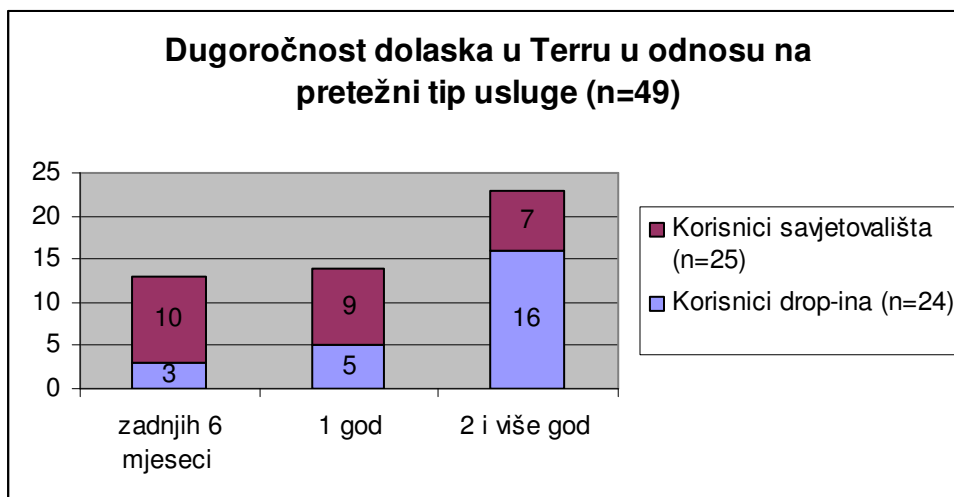
drop-in	22	2	24
zdravstveno savjetovanje	11	3	14
zamjena igala	17	0	17
testiranje (hepatitis B,C, HIV)	21	2	23
<i>smanjenje štete (različite osobe)</i>	<i>31</i>	<i>5</i>	<i>36</i>

Malo detaljnija analiza učestalosti korištenja različitih aktivnosti smanjenja štete ukazuje na njihovu međupovezanost. Među 31 anketiranim korisnikom programa smanjenja štete koji konzumiraju drogu, njih 19 odnosno skoro dvije trećine (62%) koristilo je više od jedne usluge tog tipa, pri čemu je njih 22,5% koristilo sve četiri dostupne usluge – zamjene pribora, drop-ina, zdravstvenog savjetovanja i testiranja. Valja napomenuti da outreach kao zasebna usluga ovdje nije uvršten budući da se radi o načinu pružanja usluge zamjene pribora i zdravstvenog savjetovanja.

usluga smanjenja štete	1 usluga	2 usluge	3 usluge	4 usluge	ukupno različitih korisnika konzumenata prema tipu usluge
<i>zamjena igala</i>	1	3	6	7	17
<i>drop-in</i>	4	4	7	7	22
<i>zdravstveno savjetovanje</i>	2	1	1	7	11
<i>testiranje</i>	5	2	7	7	21
<i>ukupno različitih korisnika smanjenja štete (konzumenti)</i>	<i>12</i>	<i>5</i>	<i>7</i>	<i>7</i>	<i>31</i>

Unatoč prepoznatljivosti Terre kao udruge koja njeguje integriran pristup problemu ovisnosti, drop-in je i dalje njezin „zaštitni znak“, uvelike i stoga što je Terrin drop-in još uvijek jedina usluge te vrste u Hrvatskoj. Drop-in funkcionira kao jedinstvena karika između konzumentskih potkultura i sustava, a u doslovnom značenju riječi, on je «svratište» za razne vrste marginaliziranih osoba, među kojima pretežu konzumenti heroína, no svraćaju i beskućnici, ljudi u potrazi za poslom, hranom ili tušem, ljudi rizičnog spolnog ponašanja, seksualne radnice, osobe sa psihičkim bolestima.

Boraveći u sigurnom prostoru konzumenti imaju mogućnost spremanja obroka, tuširanja, zamjene igala, uzimanja kondoma, korištenja interneta i savjetovanja o zdravstvenim i drugim problemima. Mnogi od njih nemaju osobne dokumente niti zdravstveno osiguranje pa im osoblje pomaže u prikupljanju dokumentacije, ali i financijski. Kao što je razvidno iz povratne informacije samih korisnika, još je važnija funkcija drop-ina kao prostora neuvjetovanog prihvaćanja i podrške. Ne čudi stoga što je drop-in tektonski najosjetljivije mjesto Terrinih aktivnosti, kako za klijente, tako i za djelatnike Terre. Naime, upravo je drop-in ključan za stvaranje dugotrajne povezanosti korisnika, kako međusobno tako i s Terrom, što ima za posljedicu njihovu spremnost na korištenje specifičnih usluga smanjenja štete, kao i usluga savjetovanja i socijalne podrške. Na temelju nalaza ankete koja je obuhvatila 49 aktualnih korisnika Terre koji konzumiraju droge, očito je da među dugoročnim korisnicima značajno više aktualnih i bivših korisnika drop-ina, u odnosu na korisnike koji nisu nikada koristili drop-in, a pretežno koriste usluge savjetovanja.



Posebno su zanimljiva dva nalaza ankete koja ukazuju na važnu ulogu drop-ina u uključivanju konzumenata u druge aktivnosti smanjenja štete, ali i u tretmane ovisnosti te aktivnu potragu za izvorima socijalne podrške. Ta je funkcija drop-ina u suprotnosti s fizičkim dojmom nestrukturiranosti i statičnosti tog prostora koji na prvi pogled djeluje kao pomalo oronuli dnevni boravak gdje nekolicina šutljivih osoba ovlaš gleda televiziju i sporo pije kavu, dok u kutu netko surfa po Internetu, a djelatnike nije odmah moguće razlučiti od korisnika. Naime, anketa ukazuje na to da (sadašnji ili bivši) korisnici drop-ina koriste u prosjeku dva puta više drugih usluga Terre u odnosu na one korisnike koji nisu koristili drop-in (usp. 4 spram 1,6), pri čemu se radi kako o aktivnostima smanjenja štete, tako i o tretmanu ovisnosti i psihosocijalnoj podršci. Među korisnicima drop-ina koji su ispunili anketu samo je njih troje (odnosno 12,5%) koji ne koriste niti jednu drugu uslugu Terre.

Druge usluge koje koriste korisnici drop-ina (n=24, 22 konzumenta i 2 bliske osobe)		
zamjena igala	15	63%
testiranje	15	63%
psihijatrijska pomoć	14	58%
individualna terapija	11	46%
zdravstveno savjetovanje	10	42%
informatičke ili likovne radionice	8	33%
grupe samopomoći	8	33%
obiteljsko savjetovanje	7	29%
informiranje i upućivanje na druge tretmane	7	29%
pomoć u ostvarenju socijalnih prava	4	17%
pomoć u školovanju i zapošljavanju	3	13%

Kao što je istakla Iva Jovović, aktivistica udruge LET iz Zagreba te djelatnica UNDP-a Hrvatska koja radi na programima smanjenja štete i prevenciji HIV/AIDS-a, mogućnost cjelodnevnoga boravka konzumenata u Terrinom drop-inu jedinstvena je prilika za uspostavu odnosa povjerenja, praćenja potreba korisnika te njihova postupnog usmjeravanja prema problemima s kojima se suočavaju uslijed konzumacije droge. Osim toga, Iva Jovović, koja je posjetila drop-in centre u Bugarskoj, Rumunjskoj i Srbiji, smatra kako Terrin drop-in prednjači u regiji po mnoštvu usluga i radnome vremenu koji omogućuje konzumentima da svakodnevno provedu vrijeme na sigurnom mjestu i zadovolje niz različitih egzistencijalnih i društvenih potreba.

Korisnici drop-in redom su isticali atmosferu prihvaćanja, ljubaznost i susretljivost osoblja koje je uvijek dostupno za savjet i razgovor, te osjećaj prihvaćanja „onakvog kakav jesi bez predrasuda“ te rijetko iskustvo da smo u drop-inu „normalni u društvu“. Dojam „uvijek

otvorenih vrata" uvelike se odnosi i na mogućnost telefonskih poziva na mobitele djelatnika te njihovu spremnost da izvan nekog određenoga termina imaju vremena saslušati korisnike te im, ukoliko je potrebno, pružiti savjet. Više njih je u grupnom intervjuu potvrdilo da su se sa zdravstvenim informacijama o hepatitisu i HIV-u upoznali po prvi puta upravo na predavanjima u drop-inu. Isto tako, korisnicima je vrlo važna međusobna komunikacija i podrška. Od usluga drop-ina, više je korisnika izrazilo zadovoljstvo mogućnošću korištenja interneta, ali i izrazilo potrebu za više radionica i grupa podrške u drop-inu.

Uz jasno iskazanu važnost koju pridaju drop-inu, korisnici drop-ina bili njegovi najangažiraniji kritičari u sklopu ove evaluacije, što s jedne strane ukazuje na njihov osjećaj pripadnosti, velika očekivanja te usmjerenost pažnje na Terru, no u nekim aspektima ukazuje i na snagu transfera dinamike među korisnicima te njihovih osobnih strahova na doživljaj udruge, o čemu vodstvo treba voditi računa. Pritom valja istaći da se iskustvo u drop-inu uvelike preklapa s dugoročnošću dolaska u Terru te je stoga nemoguće razlučiti ova dva istaknuta faktora veće otvorenosti i kritičnosti spram Terre. U svakom slučaju, upravo su dugoročni korisnici usluga Terre kojima je drop-in središnje mjesto dali najrječitiju povratnu informaciju i niz preporuka za poboljšanje djelovanja udruge, kako u sklopu otvorenih pitanja u anketi te posebice u sklopu grupnog intervjua, a njihova je prosječna ocjena rada Terre (4,4) nešto kritičnija od prosječne ocjene svih korisnika (4,5) te drugih konzumenata (4,5), koji su pak kritičniji od članova obitelji i bliskih osoba (prosječna ocjena 4,6). Prikaz ocjena različitih aspekata rada Terre pripremljen je na način da je stupanj slaganja s tvrdnjom pretvoren u bročane vrijednosti kako bi se mogla odrediti prosječna ocjena za svaku kategoriju. Ocjena 5 pridružena je opciji „slažem se“ (s tvrdnjom), ocjena 3 opciji „djelomično se slažem“, a ocjena 1 opciji „ne slažem se“, dok je 0 pridružena tvrdnjama spram kojih se ispitanici nisu odredili te je prosječna ocjena izračunata u odnosu na zbroj ispitanika koju su se odredili spram određene tvrdnje.

Korisnici drop-ina (n=24)	Drop-in	Svi korisnici
<i>Važno je što su sve usluge Terre besplatne za korisnike</i>	4,8	4,8
<i>Terra nudi usluge koje su jako korisne za smanjenje štete od ovisnosti</i>	4,8	4,7
<i>Terra je organizacija koju mogu preporučiti svima kojima je potrebna pomoć vezana uz ovisnost</i>	4,8	4,9
<i>Terra ima više poštovanja i razumijevanja za ovisnike od drugih organizacija</i>	4,8	4,7
Terra nudi više usluga vezanih uz probleme ovisnosti od drugih organizacija ili ustanova	4,6	4,7
Osoblju Terre stvarno je stalo da razumiju probleme s kojima se susreću ovisnici i njihove obitelji	4,5	4,5
Osoblje Terre je dovoljno stručno u radu na problemima ovisnosti	4,5	4,7
Terra bi trebala više raditi na pomoći u zapošljavanju bivših i sadašnjih ovisnika	4,4	4,0
Terra bi mogla u većoj mjeri angažirati korisnike kao volontere u svom radu	4,3	4,1
Radno vrijeme Terre odgovara potrebama korisnika	4,2	4,5
Terra je uspješna u pružanju podrške bivšim ovisnicima u sklopu resocijalizacije	4,1	4,5
S osobljem Terre može se razgovarati u povjerenju bez straha od curenja informacija	4,1	4,5
Terra je uspješna u pružanju podrške obiteljima ovisnika	4,0	4,5
Terra je dovoljno prisutna „na cesti“, radi savjetovanja i podrške ovisnicima koji nisu spremni doći u Terru	4,0	4,0
Terra ima dovoljno preventivnih aktivnosti	3,8	4,2

Očit je visok stupanj slaganja s nizom afirmativnih tvrdnji koje se odnose na kvalitetu i opseg usluga Terre, pri čemu se ističe povjerenje u Terru kao organizaciju koju sami korisnici mogu preporučiti te gdje se osjećaju poštovano, relevantnost aktivnosti smanjenja štete te važnost besplatnosti usluga. Relativno su najlošije, iako još uvijek pozitivno ocijenjene uspješnost Terre u pružanju podrške obiteljima ovisnika, koju su korisnici drop-ina izrazito niže ocijenili u odnosu na prosječnu ocjenu 4,5 te prosječnu ocjenu 4,8 članova obitelji i bliskih osoba. Budući da su ocjene obrnuto proporcionalne udjelu korisnika obiteljskog savjetovanja u svakoj od ove tri skupine korisnika Terre, vjerojatno ocjene upućuju na opći dojam koji se stječe bez osobnog iskustva. Slično tomu, korisnici drop-ina imaju vrlo vjerojatno manje uvida u preventivne aktivnosti Terre u odnosu na druge korisnike koji koriste savjetovanište, a posebice članove obitelji koji imaju više informacija o javnom djelovanju i školskim programima Terre.

Istodobno, drugi su kritičniji stavovi korisnika drop-ina potvrđeni putem grupnog intervjua. Jedna je od glavnih preporuka Terri da osmisli prilike za volontiranje korisnika u drop-inu, što bi imalo i funkciju nagrade za trud korisnika oko zajedničkog prostora te oko kontrole vlastite ovisnosti. Korisnici drop-ina zainteresirani su i za više strukturiranih aktivnosti, poput kreativnih radionica i gledanja filmova koji bi odvratili pažnju od teme droge koju se po mišljenju mnogih prečesto spominje u drop-inu. Više je korisnika, posebice žena istaklo frustracije verbalnim, a u nekim slučajevima i fizičkim nasiljem koji opetovano izražavaju pojedinačni korisnici te od Terre očekuju strože sankcioniranje dugotrajnijom zabranom ulaska. Općenito, korisnici drop-ina koji su sudjelovali u evaluaciji ističu potrebu za snažnijom disciplinom u drop-inu, kako s obzirom na suodgovornost za čišćenje prostora, tako i s obzirom na povremene krađe osobnih stvari i opreme te konzumaciju droge neposredno prije dolaska ili u blizini drop-ina. U tom pogledu, korisnici očekuju snažnije i pravodobne disciplinske intervencije osoblja drop-ina.

Zasebna je tema bio strah od curenja informacija policiji te nezadovoljstvo prisutnošću policije u okolici drop-ina, pri čemu je više korisnika prepričalo iskustva iznenadnih pretresa i oduzimanja zamjenske terapije i čistoga pribora tijekom dolaska ili odlaska iz drop-ina. S druge strane, više je korisnika iskazalo svijest o odgovornosti konzumenata za privlačenje pažnje policije na drop-in, do čega između ostaloga dolazi zbog konzumacije droge u obližnjim haustorima ili pak incidentnih situacija gdje se pojedinci koje policija traži zbog krađe sklanjaju u drop-in. Zaključak je ove žive rasprave među korisnicima bila potreba za većom odgovornošću korisnika, ali i za više informacija od Terre o tome kakav je točno odnos udruge s policijom te što dogovoreno u pogledu prisutnosti policije u neposrednoj blizini drop-ina te mogućnosti policije da uđe u drop-in (što se u principu ne događa). Rasprava je ukazala na važnost višekratnog informiranja korisnika o kontekstu rada Terre i odnosu s drugim institucijama, što je nužno želi li se pravovremeno spriječiti širenje glasina koje mogu obeshrabriti dolazak novih korisnika. S ovim se problemom susreće i udruga LET te je očito da se radi o neminovnoj napetosti koja proizlazi iz bazično kriminalnog statusa konzumacije i nabavke droge, no smanjenje tenzija čini se prvenstveno mogućim kontinuiranom i otvorenom komunikacijom kako s korisnicima, tako i s policijom.

U trenutku provedbe evaluacije, razina energije djelatnika drop-ina bila je vrlo niska što i ne čudi budući da se radilo o kraju godine te su se korisnici i djelatnici Terre složili u procjeni da je u drop-inu tijekom 2007. godine došlo do određene stagnacije aktivnosti te pada entuzijazma osoblja koje je kontinuirano prisutno u drop-inu. Naime, rad u drop-inu prepoznat je kao najzahtjevniji segment rada u Terri budući da ovdje svraćaju osobe koje imaju manjak motivacije za bilo kakvu aktivnost, uključujući i brigu o sebi i drugima. Isto tako, atmosfera drop-ina uvelike ovisi o grupnoj dinamici koju određuje nekolicina trenutno najrevnijih posjetitelja, a koji funkcioniraju kao „ekipa“, a za čiju je transformaciju potrebno komunikacijsko umijeće te strpljenje. Nenametljiv, pa čak i neprimjetan terapijski i savjetodavni rad koji je, kad se događa, najveća komparativna prednost Terre zahtijeva od djelatnika da budu koncentrirani na tijek mikro-događanja u dnevnom boravku, prilikom

ispijanja kava i niza nepovezanih, naoko trivijalnih, a često vrlo zamornih razgovora, kako bi prepoznali prilike kada korisnici posredno traže pomoć ili savjet ili pak kada postoji prilika za osvještavanje međuljudskih odnosa ili pak osobne odgovornosti.

Naime, za osobe kojima se osjećaj kontrole nad vlastitim životom rasuo, drop-in služi kao vježbalište samopoštovanja i suodgovornosti, i to na malim naoko beznačajnim stvarima, kao što je pranje šalica, dogovor o rasporedu korištenja kompjutera ili pak priprema obroka za sebe i druge. U tom pogledu, posebno je vrijedan mehanizam suodlučivanja u drop-inu, putem grupnih sastanaka koje obično vodi Dejan Travica, gdje svi korisnici i djelatnici drop-ina zajednički razmatraju nastali problem i dogovaraju njegov način rješavanja, uključujući i odluke o privremenoj zabrani ulaska nekom korisniku koji je prekršio neko pravilo drop-ina (npr. nasilničko ponašanje, krađa, pokušaj konzumacije droge u drop-inu). Takav model rješavanja problema i sukoba potiče korisnike na osvještavanje i preuzimanje osobne odgovornosti te je daleko zahtjevniji ali i blagotvorniji od autoritativnog uvođenja discipline (kojeg neki korisnici i očekuju), kojim bi se vjerojatno problemi spriječili ili ranije riješili, no reproducirao bi se odnos moći roditelj- dijete, što svakako nije od koristi za konzumente kojima je upravo preuzimanje odgovornosti za sebe i druge, u ravnopravnim odnosima, jedan od najvećih izazova.

Putem individualnih intervju s djelatnicima u sklopu procjene organizacijske klime te na evaluacijskoj radionici krajem prosinca, velika je pažnja posvećena mogućnostima dinamizacije rada drop-ina, posebice uključivanjem više različitih djelatnika u kraćim terminima tijekom tjedna kako bi se postigla viša razina koncentracije i učinkovitosti te ponovnom uvođenju strukturiranih aktivnosti, poput grupe podrške i kreativnih radionica, za koje bi dio odgovornosti preuzeli i korisnici u ulozi volontera.

Razmatrana je i mogućnost monitoringa ponašanja policije u blizini drop-ina, i to u suradnji s korisnicima, kako bi se na transparentan i konstruktivan način razlučile glasine od eventualnih stvarnih intervencija pojedinih policijskih djelatnika koji ponekad nepotrebno ugrožavaju osobnu slobodu i osjećaj sigurnosti korisnika drop-ina. Tijekom 2008. godine, UNDP Hrvatska u suradnji s udrugama koje provode aktivnosti smanjenja štete planiraju pripremiti zajednički izvještaj o stanju ljudskih prava ranjivih skupina u odnosu na rizik od HIV/AIDS-a, koji će uključiti i monitoring rada policije, kako bi se ukazalo na potrebu još sustavnije edukacije službenika koji rade na ulici, a koji možda nisu dostatno upućeni u pristup i važnost smanjenja štete te dogovorenu institucionalnu suradnju između policije i ostalih aktera usmjerenih na smanjenje javnozdravstvenih rizika konzumacije droge.

Uzme li se u obzir vodeća pozicija Terre u području smanjenja štete u Hrvatskoj, posebno je važna otvorenost udruge spram prijenosa svojih iskustava i dobrih praksi, što je dosad Terra i dokazala podrškom udrugama LET iz Zagreba i Institut iz Pule. Obje udruge su vrlo zadovoljne mogućnošću stalnog savjetovanja s djelatnicima Terre te u slučaju udruge Institut početne donacije pribora i kondoma te posredovanja u ostvarenju suradnje s MZSS. Na temelju povratne informacije djelatnice udruge Institut u budućnosti je dobrodošla supervizijska potpora Terrinih djelatnika, posebice savjetodavaca i terapeuta, aktivisticama iz Pule koje vode grupe podrške za zatvorenike. U kontekstu stvaranja nacionalne mreže programa smanjenja štete, pod radnim nazivom „HR-HR“, koji se planira u 2008. godini (uz inicijalnu financijsku potporu Nacionalne zaklade za razvoj civilnog društva) može se očekivati da će iskustva Terre biti dragocjena za definiranje zajedničkih minimalnih standarda dobre prakse za specifične aktivnosti smanjenja štete, poput primjerice *Zajedničke izjave o dobroj praksi smanjenja štete vezane uz intravenoznu uporabu droga*¹⁰ koju su u Velikoj Britaniji 2006. usuglasili UK Harm Reduction Alliance, National Needle

¹⁰ ExchangeSupplies.Org, UKHRA, NNEF. (2006). *Reducing Injection Related Harm: Consensus Statement on Best Practice*. (http://www.ukhra.org/statements/consensus_statement_on_best_practice.html)

Exchange Forum i Exchange Supplies.org. U sklopu intenzivnijeg i formalnijeg umrežavanja, i Terra može uočiti dodatne prilike za vlastito učenje, primjerice o inventivnom radu udruga Institut sa zatvorenici, koji uključuje uz grupe podrške i postpenalno praćenje i novinarske i likovne radionice, kao i preventivne aktivnosti vezane uz rizik predoziranja u zatvorskom kontekstu.

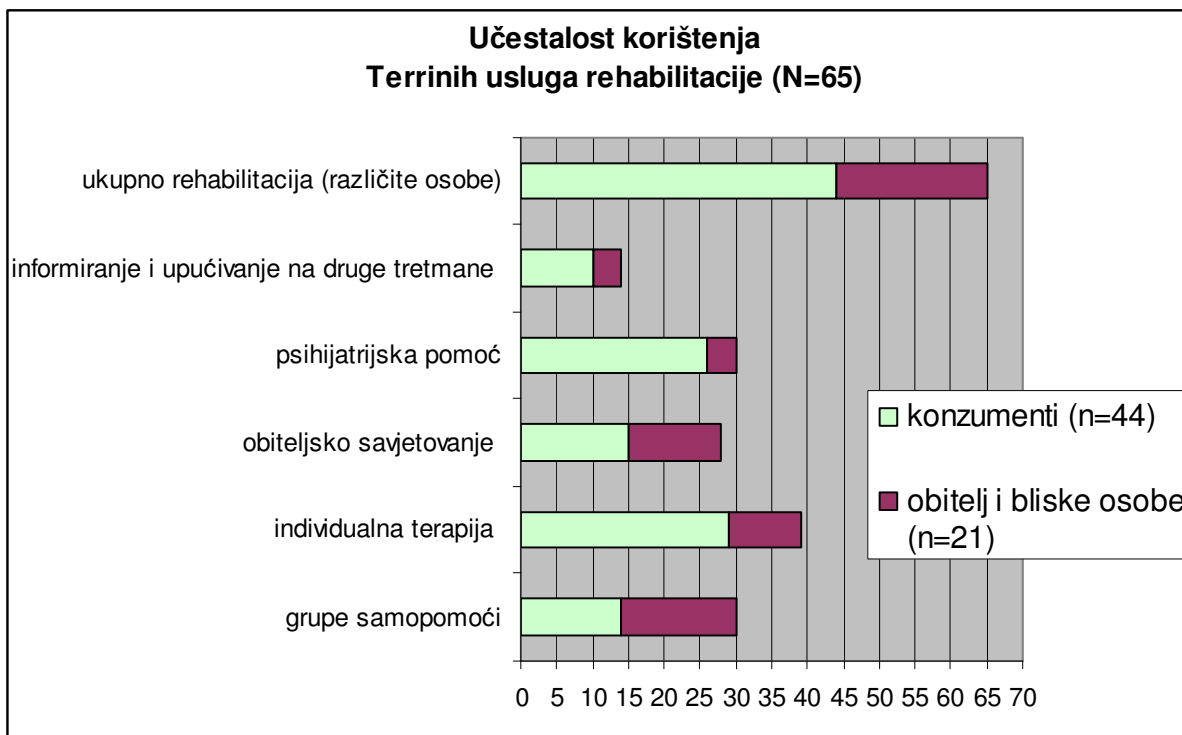
Možemo zaključiti da je kontinuiran razvoj programa smanjenja štete udruga Terra tijekom proteklih 7 godina rezultirao vrijednim resursom za lokalnu zajednicu, županiju ali i cijelu zemlju te bi u tom smislu u budućnosti bilo važno da se Terra strateški usmjeri na pružanje potpore inicijativama smanjenja štete u drugim zajednicama u PGŽ i širom Hrvatske, kako bi ove izuzetno važne aktivnosti za javno zdravlje ali i praksu poštivanja i zaštite ljudskih prava konzumenata droga i drugih ranjivih društvenih skupina postale uistinu dostupne i priznate svima kojima su potrebne.

TERRIN PROGRAM REHABILITACIJE – PRILIKE ZA UZAJAMNE PROMJENE

Raznoliki oblici tretmana i rehabilitacije koncentrirani su u svijetlom prostoru Terrinog savjetovaništa koje se nalazi unutar pet minuta hoda od drop-ina, u Krešimirovoj ulici blizu željezničkog kolodvora, te također u blizini udruga Egzodus i Obiteljskog centra. Baš kao i drop-in, savjetovanište je dostupno svim zainteresiranima, no istodobno, lokacijom na gornjem katu zgrade koja nije previše prometna osigurava se diskrecija. Raspored prostorija je vrlo funkcionalan te omogućuje paralelno odvijanje savjetovanja u tri manje prostorije, administraciju u zasebnom uredu, zadržavanje posjetitelja u središnjem prostoru te održavanje radionica, većih sastanaka ili grupa podrške u velikoj prostoriji bez viška namještaja. Uz to, u savjetovaništu je uređena i informatička radionica. Boraveći u savjetovaništu stječe se dojam da se korisnici vrlo rado zadržavaju i dulje od predviđenog vremena za savjetovanje te tako središnja prostorija služi i kao svojevrsni pomoćni dnevni boravak (gdje se ponekad i pije kava), posebice utorkom popodne kada se pretvara u živopisnu i dinamičnu čekaonicu za prijem kod popularnog psihijatra dr. Petrisa ili pak uoči održavanja grupa podrške.

Prvi je dojam savjetovaništa uvelike drukčiji od dojma o drop-inu – prostor djeluje razigrano, vedro i užurbano, s obojanim zidovima, plakatima i puno sunca, i mnoštvom interakcija u prostranom središnjem dijelu između različitih djelatnika i korisnika koji tu koriste i telefon radi rješavanja socijalnih pitanja ili potrage za poslom. O učestalosti korištenja savjetovaništa ukazuje i podatak da je 86% svih anketiranih korisnika (44 konzumenata i 21 član obitelji i bliska osoba) koristilo barem jednu uslugu koja se nudi isključivo u Terrinom savjetovaništu.

Očito je da je među konzumentima najpopularnija individualna terapija (kod jedne od tri savjetodavke/terapeutkinje) i besplatna psihijatrijska pomoć (koja uključuje preporuku za terapiju Subutexom te psihoterapiju), dok članovi obitelji i bliske osobe obuhvaćene anketom najčešće dolaze na grupe samopomoći i obiteljsko savjetovanje, pri čemu je broj korisnika potonjeg u uzorku skoro ujednačen (15 konzumenata i 13 roditelja što vjerojatno ukazuje na to da su anketu ispunjavali pripadnici istih obitelji, a takvih je bilo više slučajeva i u grupnim intervjuima).



Već izloženi nalazi ankete te grupnih intervjuja ukazuju na visoko zadovoljstvo korisnika Terrinim uslugama usmjerenima na tretman i rehabilitaciju ovisnosti, kao i indiciranu prevenciju koja obuhvaća eksperimentatore koje u Terru većinom upućuje Općinsko državno odvjetništvo. Dominira zadovoljstvo Terrinih savjetodavkama i psihijatrom kao osobama koje uistinu razumiju problem ovisnosti, klijentima pristupaju kao ličnostima, iskazuju autentični interes za poteškoće i dileme svakog pojedinca te su pristupačne u svakom trenutku, uživo i telefonom, i izvan dogovorenih termina savjetodavnih seansi.

Savjetodavni rad Terrine dvije djelatnice u Okružnom zatvoru te postpenalno praćenje kažnjjenika nailazi isključivo na pohvale djelatnika zatvora koji procjenjuju da je Terra izuzetno stručna i prihvaćena od strane zatvorenika te da bi se broj savjetodavnih termina u zatvoru mogao i povećati, u skladu s Terrinim mogućnostima. Slično tomu, stručnjakinja Općinskog državnog odvjetništva za maloljetničku delinkvenciju istakla je Terrino umijeće obiteljskog savjetovanja i uspostave povjerenja s mladim eksperimentatorima kao komparativne prednosti u odnosu na druge institucije i udruge u Rijeci. Predstavnica Centra za prevenciju ovisnosti u Rijeci isto je tako istakla da se Terra po stručnosti u terapijskome radu (koji se samo iz formalnih razloga tako ne naziva) ni po čemu ne razlikuje od institucija sustava, dapače prednjači u svojoj pristupačnosti i uspostavi dugoročnih odnosa povjerenja s konzumentima droga. Očito je da Terra uživa visoko povjerenje svojih korisnika te suradničkih institucija kao organizacija koja je sposobna utjecati na povećanje kompetencija i motivacije osoba s rizikom ili problemom ovisnosti te njihovih obitelji da utječu na aktualnu i buduću kvalitetu svojih života.

Grupe samopomoći i podrške ističu se kao format koji omogućuje osnaživanje putem uzajamnog ohrabivanja i razmjene iskustva, gdje svaka osoba ima prilike dobiti, ali i pružiti podršku drugima, što pozitivno djeluje na vlastito samopoštovanje te osjećaj kompetentnosti za ophođenje s osobnim i obiteljskim problemima koje razotkriva ili pak generira iskustvo ovisnosti. U tom smislu, jedna je od preporuka konzumentenata korisnika savjetovališta da se uvedu dodatne grupe podrške, zasebno za nove korisnike te za dugoročne korisnike, uz postojeću grupu podrške osobama koje su „stabilne” odnosno apstiniraju ili redovito rabe zamjensku terapiju.

U grupnom intervjuu s roditeljima koji pohađaju grupu samopomoći naglašena je važnost

rada na samim roditeljskim ulogama te na nužnosti da se pomogne i roditeljima koje društvo često smatra odgovornima za ovisnost svoje djece. Osim toga, naglašeno je kako su u Terri dobili priliku da nauče nove modele komunikacije, sagledavaju svoje ponašanje i da ga mijenjaju. Važno im je što su ovdje otkrili kako nisu sami i jedini s ovim problemom te da im se puno lakše nositi sa situacijom od kada dolaze na grupu. Jedna majka dolazi na grupu samopomoći premda joj sin uopće nije u Terri. Naglasili su razliku Terre i ostalih institucija za koje smatraju da nedovoljno dobro rade svoj posao i kako im do sada nitko nije pomogao na način koji je njima trebao, a to znači i s njima budući da se i njihov život bitno promijenio od kad su saznali da su njihova djeca konzumenti droge. Većina ih smatra je danas njihova komunikacija s djecom bolja, kao i odnos te da u kući više nisu isključivo svađa i plač. S obzirom da su strategije priznavanja okolini (rodbina, prijatelji, susjedi, kolege) različiti, ovdje imaju prilike čuti jedni od drugih kako se tko nosi s problemom ovisnosti u obitelji. Terra im je ulila nadu da se nešto ipak može mijenjati na bolje, „da život ide dalje i da život, ali ni njihovo dijete, ne čini samo ovisnost“. Dvije majke su u tom smislu rekly kako od kad idu u Terru ponovno spavaju. Roditelji su naglasili kako Terra nije dovoljno vidljiva u javnosti i kako se za nju slabo zna te kako bi bilo važno marketinški pojačati rad udruge. Kao prijedlog za razvijanje aktivnosti predložili su pitanje zapošljavanja i resocijalizacije. Opći je dojam kako su roditelji vrlo zadovoljni kako Terra pomaže njihovoj djeci, ali i njima.

Upravo je tema komunikacije između roditelja i djece dominirala u svim grupnim intervjuima, a konzumenti su je dodatno otvarali i u neformalnom dijelu razgovora s evaluatoricama nakon intervjuja. Svi roditelji su kao ključnu promjenu u vlastitom životu nakon dolaska u Terru istakli upravo promijenjenu komunikaciju sa svojom djecom, bez obzira na to što su tegobe ovisnosti i dalje aktualne u njihovim obiteljima, što ilustriraju sljedeće izjave iz grupnog intervjuja:

Ostvarila se i poboljšala komunikacija s mojim sinom.

Ovdje sam se učio boljoj komunikaciji.

U zadnje vrijeme možemo s njim razgovarati.

Ovdje te netko sluša i nauči te da slušaš drugog.

Dok djeca konzumenti uvelike podržavaju pa i ohrabruju svoje roditelje na dolazak u Terru, njihova je frustracija veća od roditeljske, a tempo promjena u obiteljskoj dinamici ocjenjuju sporim. Pozitivne promjene u odnosu s roditeljima koje izravno povezuju s učinkom Terre odnose se na smanjenje roditeljske agresije (u dva slučaja, fizičko nasilje prema djeci je prestalo) i postupno roditeljsko prihvaćanje realiteta ovisnosti i dugotrajnosti procesa rehabilitacije. Primjerice, jedna je sugovornica naglasila kako je njezina majka, sudjelovanjem u grupi samopomoći, počela prihvaćati načelo povjerljivosti te ju je prestala ispitivati o sadržaju individualnih seansi. Ipak, konzumenti su se u oba grupna intervjuja uvelike žalili kako njihovi roditelji još uvijek ne znaju «čuti», kako je komunikacija između njih opterećena sumnjom, svađom i sporim roditeljskim razumijevanjem. Uvjereni su da kvalitetnu komunikaciju mogu puno bolje ostvariti s osobljem u Terri pa ih nerijetko koriste kao posrednike u slanju poruka roditeljima:

Kad me nešto muči zamolim Ilinku da kaže mami.

Tata bi inače totalno poludio na drogu, sad je smireniji, ja sada nazovem Teu, pa ona njemu objasni jer nju starci poslušaju a mene ne.

Odnosi u obitelji su bolji, Tea je rekla obitelji. Kad god je nešto trebalo reći rekla sam Ivoni, a ne starcima.

Stječe se dojam da Terrin sistemski pristup i snažan fokus na obiteljsku dinamiku (koja je važan, ako ne i ključni faktor u ukupnom iskustvu ovisnosti) nailazi na plodno tlo među korisnicima koje ta tema posebno okupira, a Terrin ih pristup motivira na osvještavanje i isprobavanje drukčijih komunikacijskih obrazaca. Temeljem grupnih intervjuja, može se pretpostaviti da Terra ima važnu ulogu posrednika, čime savjetodavci Terre postaju barem

privremeno dio obiteljskog sustava, sa svim potencijalnim dobitima i rizicima koje ta tromjerna razmjena donosi. Paralelnim uključivanjem djece i roditelja u neki oblik tretmana, Terra svakako katalizira savezništvo u ophođenju spram ovisnosti koji postaje zajednički izazov. Roditelji, uz prevodilačku pomoć Terre brže shvaćaju specifične potrebe svoje djece koje proizlaze iz ovisnosti te smanjuju razinu vlastite anksioznosti. U akutnim situacijama sukoba ili prekida komunikacije, djelatnici Terre posreduju, i to najčešće u ulozi zagovaratelja potreba i interesa djece konzumenata. Na sličan način Terra zagovara interese svojih korisnika konzumenata spram drugih institucija, primjerice Centra za socijalnu skrb. Dok posredništvom i zagovaranjem Terra obično uspješno rješava akutne probleme te očigledno u mnogim slučajevima katalizira kvalitativne promjene u obiteljskim odnosima, čini se potrebnim prepoznati i eventualni izazov koji može pratiti zagovaračku ulogu, a to je nehotećno pogodovanje infantilnom statusu konzumenta kako unutar obitelji tako i unutar sustava, što je pak u proturječju s ciljem dugoročne transformacije odnosa između ovisnika i njegovog društvenog sustava, u smjeru veće izravnosti, suradnje, ravnopravnosti i suodgovornosti.

Gusto interakcijsko polje koje čini niz simultanih odnosa između korisnika međusobno te njih i različitih djelatnika svakako je izvor raznolikih prilika za podršku korisnicima u osobnom procesu promjena i osnaživanju, no istodobno zahtijeva i pažljivo praćenje dinamike putem temeljite komunikacije među djelatnicima, u sklopu intervizije i supervizije, kako bi se postigla određena jasnoća i konzistentnost u pristupu pojedinom korisniku te spriječila eventualne manipulacije.

Mnogostrukost odnosa u Terri i dominantna familijarna atmosfera donose i rizik po privatnost pojedinaca, kako korisnika tako i djelatnika. Iako su iz kibernetičke perspektive granice među pojedincima stalno pomične, u trenutku provedbe ove evaluacije zajedničkim je raspravama uočena potreba za njihovim pojašnjavanjem i suptilnim redefiniranjem, bez da se time ugrozi izrazita važnost dostupnosti Terre korisnicima s jedne strane, kao niti sistemski pristup terapiji s druge strane. Primjerice, više je korisnika konzumenata samoinicijativno isticalo važnost povjerljivosti odnosa sa svojim savjetnikom, a nekolicina njih smatra da je u nekim slučajevima ona bila povrijeđena upravo uslijed složenosti i familijarnosti odnosa u Terri. Pritom valja imati na umu da su korisnici Terre u intenzivnom međusobnom odnosu koji za mnoge, a posebice one korisnike kojima je Terra središnje mjesto za stvaranje vlastitog društvenog polja, uvelike varira između jako dobrog i jako lošeg, te se tako i ta dinamika reflektira na prijenos povjerljivih informacija. Također, ne može se isključiti niti prijenos povjerljivih informacija s terapijskih seansi unutar obitelji iako se to protivi uvriježenom pravilu Terre.

S druge strane, neki djelatnici osjećaju nelagodu s obzirom na očekivanu dostupnost koja u praksi znači da korisnici u različita doba dana i noći zovu djelatnike na mobitele koji još uvijek nisu svi isključivo službeni, a i djelatnici međusobno imaju tendenciju komunikacije izvan dogovorenog radnoga vremena. Profesionalni i prijateljski odnosi među djelatnicima također se u više slučajeva preklapaju, što je u skladu s obiteljskom organizacijskom kulturom gdje se njeguju topli i bliski međuljudski odnosi. Ipak, glavni je aktualni izazov povećati jasnoću odnosa u Terri, i to upravo u svrhu njihove veće kvalitete, produktivnosti za proces rehabilitacije korisnika i zadovoljstvo poslom djelatnika.

U svrhu kvalitetnijeg praćenja programa rehabilitacije, bilo bi korisno povećati opseg i intenzitet supervizijskih i intervizijskih aktivnosti u Terri, a koje bi obuhvatile sve osobe koje pružaju savjetodavne i terapijske usluge korisnicima. Uz mentoriranje manje iskusnih savjetodavki koje se već provodi, zajednički intervizijski sastanci omogućili bi redoviti pregled nad ukupnim interakcijama s pojedinim korisnikom koji svaki savjetodavac i terapeut prati putem terapijskog dnevnika, a povremene supervizijske radionice pružile bi priliku nositeljima terapijskih aktivnosti, posebice dr. Serdarević i dr. Petrisu da reflektiraju svoja iskustva, bez odgovornosti za grupni proces učenja.

Savjetovanište Terre predstavlja vrijedan resurs za program smanjenja štete gdje su

djelatnici na drukčiji, no na jednako zahtjevan način izloženi stalnim interakcijama s korisnicima koje isto tako imaju terapijski učinak. Supervizija djelatnika u drop-inu i outreach-u, kao i uključivanje savjetodavaca u rad drop-ina te pokretanje grupe podrške po uzoru na prethodna pozitivna iskustva preporuke su za suradnju savjetovališta i drop-ina tijekom naredne godine.

U narednim je godinama iz zagovaračkih razloga i etabliranja Terre kao modela za druge organizacije važno da Terra konzistentnije dokumentira svoj savjetodavni rad. Uz terapijski dnevnik kao primarni alat za praćenje dinamike, kvalitete i uspješnosti terapijskog procesa (procijenjene temeljem pokazatelja koje zajednički dogovaraju terapeut i klijent), od velike je važnosti i aktualna izrada elektronske baze korisnika kojom bi se vremenom mogli uočiti neki obrasci, poput duljine terapijskog procesa, učestalosti i trajanja prekida terapije te recidiva, kombinacije terapijskih metoda u odnosu na specifične skupine korisnika itd.

U evaluacijskim razgovorima s djelatnicima i suradničkim institucijama Terre u više se navrata raspravljalo o ideji osnutka male terapijske zajednice koja bi bila pridružena Terri, a funkcionirala bi u sklopu programa rehabilitacije. Isto tako, u sklopu programa resocijalizacije nekoliko je djelatnika zainteresirano za osnutak stambene zajednice koja bi također uključila u savjetodavnu odnosno terapijsku potporu. Dojam je evaluatorica da aktualni ljudski kapaciteti Terre ne dopuštaju tako veliko širenje opsega jednog i drugog programa, posebice uslijed njihove stacionarne prirode koja sa sobom nosi i velike logističke troškove i organizacijske napore.

S druge strane, smatramo relevantnom i izvedivom ideju da Terra kao udruga osnuje ustanovu za rehabilitaciju ovisnosti (odnosno terapijski centar), što bi omogućilo punu afirmaciju Terrine stručnosti u sistemskoj, obiteljskoj terapiji, a Terri bi kao zdravstvenoj ustanovi omogućilo da upotpuni ponudu usluga tretmana s metadonskom terapijom. Osnutak ustanove pravni je temelj i za eventualno buduće proširenje usluga terapije na neke rezidencijalnoga tipa te za uključivanje Terre u sustav socijalnoga ugovaranja koji će tijekom narednih godina, u kontekstu reforme sustava zdravstvene zaštite i socijalne skrbi dobiti na značenju. Korist od takvog pionirskoga poteza Terre imale bi i druge udruge i neprofitne organizacije u Hrvatskoj kojima bi Terrino iskustvo poslužilo kao putokaz. Dva pravna subjekta – udruga s fokusom na smanjenje štete i socijalnu podršku te ustanova fokusirana na rehabilitaciju – mogla bi se upotpunjavati kako sadržajno i kadrovima, tako i izvorima financiranja.

SOCIJALNA PODRŠKA I/ILI RESOCIJALIZACIJA: NEVIDLJIVI KLJUČ USPJEHA

Možda je glavni empirijski nalaz ove evaluacije mnoštvo aktivnosti socijalne podrške koje u Terri uvelike nadrastaju službene projekte resocijalizacije te se isprepliću s aktivnostima smanjenja štete u rehabilitaciji. U praksi socijalna podrška predstavlja formalno nepostojeći, no samonikli i stalni skup sljedećih aktivnosti

- rješavanje kriznih situacija i egzistencijalnih problema, uključujući prijevoz, stambeno zbrinjavanje, jednokratne financijske potpore itd.
- posredovanje između korisnika i institucija sustava zdravstvene i socijalne skrbi, službi za zapošljavanje, terapijskih zajednica, psihijatrijskih bolnica itd.
- prijateljska podrška u svakodnevnim trenucima frustracije i obavljanju zadataka, npr. telefonsko podsjećanje na termine kod liječnika i sl.
- pomoć u učenju
- pomoć u prijavama na posao i posredovanje u zapošljavanju
- organiziranje zajedničkih druženja i proslava
- uključivanje stabilnih korisnika i drugih osoba koje su prošle rehabilitaciju u rad Terre u ulozi volontera

Glavne su organizatorice kriznih intervencija Ariana Lučev, čije je primarno radno mjesto voditeljice financija i članice menadžment tima te dr. Jasenka Duvnjak koja radi kao djelatnica drop-ina. Iako to nije njihov opis radnog mjesta, Jasenka i Ariana djeluju kao socijalne radnice u zajednici (kako je Arianu nazvala Iva Jovović iz UNDP-a i udruge LET), kojih u hrvatskom sustavu socijalne skrbi de facto nema, a koje su nužne za dopiranje do socijalno isključenih skupina, poput dugoročnih ovisnika o heroinu. Njih dvije mobiliziraju druge djelatnike i volontere u rješavanju raznolikih i često nepredvidivih socijalnih problema s kojima se susreću korisnici Terre, kao što su hitni zdravstveni pregledi, smještaj u terapijsku zajednicu, stambeno zbrinjavanje. Primjerice, tijekom evaluacijskog posjeta Terri, jedna je od urgentnih situacija bila podrška mladoj ovisnici o heroinu u 7. mjesecu trudnoće bez potpore obitelji, financijskih sredstava i zdravstvenog kartona, čiji je smještaj uoči i nakon poroda bio je potpuno neizvjestan. Očito je da u takvim i sličnim situacijama solidarnost dolazi na prvo mjesto. No, izvjesno je da količina energije koju djelatnici Terre tjedno ulažu u kompenzaciju za nefunkcioniranje sustava socijalne skrbi neće spriječiti pojavu novih slučajeva, ukoliko Terra ne počne redovito izvještavati nadležne službe o evidentiranim propustima i sustavno zagovarati njihovu veću efikasnost i fleksibilnost.

Uslijed važnosti solidarnosti za stjecanje povjerenja korisnika, izuzetno je teško u praksi razdvojiti rehabilitacijske aktivnosti od socijalne podrške koja se nameće kao ključ Terrine uspješnosti, kako u drop-inu tako i u savjetovalištu. Uzme li se u obzir važnost koju takvim solidarnim akcijama pridaju i djelatnici i korisnici, sugerira se da Terra «legalizira» odnosno usustavi svoje aktivnosti socijalne podrške te ih poveže s projektima resocijalizacije. Za održivost programa bilo bi od koristi pokretanje fonda solidarnosti u koji bi, uz Terru, mogli donirati i pojedinci te lokalne tvrtke, a bio bi namijenjen rješavanju kriznih situacija te pomoći osobama koje izlaze iz terapijskih zajednica, zatvora ili bolnica. Uz izravnu podršku korisnicima, nužno bi bilo provoditi i zagovaračke aktivnosti kako bi se dugoročno utjecalo na veći senzibilitet institucija za socijalne potrebe konzumenata droga.

Evaluacija je ukazala i na nužnost redefiniranja resocijalizacije u Terri u sklopu afirmacije ljudskih prava i socijalne uključenosti konzumenata droga, u ukupnosti njihova iskustva, a ne samo nakon završene rehabilitacije, kao što resocijalizaciju definira Vlada RH. Naime, u Terri prevladava shvaćanje da niti u jednom trenutku, posebice u hrvatskim uvjetima relativno snažnijih obiteljskih veza u odnosu na zapadne zemlje, većina ovisnika nije potpuno ispala iz društvene mreže, kao što ne postoji definitivni i neopozivi trenutak spremnosti osoba s iskustvom ovisnosti na potpunu integraciju u normalan život. Shvaćanje socijalne integracije kao neophodne komponente terapijskoga rada s ovisnicima u skladu je s paradigmatom kibernetike drugoga reda koja naglašava sistemsku prirodu svake osobne promjene kao i s pristupom smanjenja štete koji između ostaloga nastoji smanjiti socijalnu isključenost konzumenata droga. U tom smislu, resocijalizacija predstavlja segment socijalne podrške koja u Terri funkcionira kao prateći program, uz programe smanjenja štete i rehabilitacije.

Iz perspektive korisnika, Terra bi svakako trebala povećati prilike za volontiranje sadašnjih i bivših korisnika konzumenata, što je važan most prema uključivanju u tržište rada. Isto tako, predlaže se sustavnije posredovanje u zapošljavanju, u čemu je spremno sudjelovati i više intervjuiranih roditelja. Isto tako, Terri se predlaže i sustavnije poticanje prekvalifikacija, primjerice certificiranjem vještina stečenih u informatičkim radionicama te dogovorom o sufinanciranju drugih prekvalifikacija u suradnji s HZZ i otvorenim učilištem te drugim centrima za obrazovanje odraslih. Uz pomoć u učenju za srednjoškolce, nekoliko korisnika studenata predlaže i pomoć u pripremi ispita. Intenzivnija pomoć u potrazi za poslom može se povezati s potrebom korisnika drop-ina za više strukturiranih aktivnosti, primjerice radionica na kojima bi se pripremali životopisi, pretraživali internetski oglasnici i simulirali intervjui. Mnoštvo prijedloga ukazuje na veliku potrebu konzumenata za socijalnom podrškom Terre koja bi olakšala uključivanje u svijet rada.

U daljnjem razvitku aktivnosti socijalne podrške i resocijalizacije Terri se preporučuje još uža suradnja s udrugom Egzodus kojoj je resocijalizacija jedan od prioriteta, o čemu svjedoči podrška povratnicima iz terapijskih zajednica i zatvora te suradnja s udrugom Grad na gori koja je razvila web portal Prilika.hr za zapošljavanje ovisnika koji su završili rehabilitaciju te drugih ranjivih skupina. U tom smislu se preporučuje i razmatranje partnerstva na eventualnom projektu stambene zajednice za koji je zainteresirana manja skupina Terrinih djelatnika, a koji, u ovome trenutku, premašuje organizacijske kapacitete Terre.

AKTIVNOSTI TERRE KOJE SE ODOSE NA PREVENCIJU

U širem smislu, velika većina svih Terrinih aktivnosti preventivnog je karaktera, a usmjerena je na tri specifična cilja - sprječavanje zaraze spolno i intravenozno prenosivim bolestima, sprječavanje društvene isključenosti marginaliziranih skupina, posebice konzumenata droga te sprječavanje ovisnosti kako među općom populacijom mladih (primarna prevencija ovisnosti), tako i sve više među mladima rizičnog ponašanja (indicirana/selektivna prevencija ovisnosti). Kao što je napomenuto u uvodnom dijelu izvještaja, ova se evaluacija nije izravnije bavila aktivnostima primarne prevencije koje Terra provodi, budući da se ne radi o dominantnim područjima Terrina rada. S obzirom na suženi uvid, ovdje iznosimo samo nekoliko otvorenih pitanja i sugestija koje se odnose na strateško određenje Terre spram primarne prevencije koja je kao što je rečeno najčešći oblik angažmana udruga i obrazovnih ustanova na problemu ovisnosti o drogama. Budući da je program smanjenja štete detaljnije prikazan u prethodnom poglavlju, u ovom se dijelu njime posebno ne bavimo već se osvrćemo na relevantnost i međupovezanost različitih preventivnih aktivnosti u Terri.

Budući da je Akcijskim planom Povjerenstva za suzbijanje ovisnosti grada Rijeke u 2008. godini predviđena početna analiza opsega i sadržaja preventivnih programa u osnovnim te srednjim školama, to će biti i prilika za detaljniji uvid u specifičnosti i učinke Terrinog projekta vršnjačke edukacije *Zajedno u prevenciji-skupa za mlade* za srednjoškolce koji se upravo provodi. Ovaj projekt ima u fokusu razvoj specifičnih životnih vještina u mladima, no nije razvidna povezanost sa strateškim ciljem prevencije ovisnosti kod rizične populacije mladih budući da obuhvaća zainteresirane srednjoškolce bez prethodne detekcije onih skupina s većim rizičnim ponašanjem. Interno, ovaj je projekt poslužio Terri za osnaživanje manje iskusnih djelatnica, njihov timski rad i mentorstvo novoga tima peer edukatorica koje su potencijalne volonterke Terre.

Nasuprot tomu, selektivna ili indicirana prevencija razvoja ovisnosti kod skupina mladih s rizičnim ponašanjem ili narušenim obiteljskim odnosima, ostvaruje se u suradnji s Općinskim državnim odvjetništvom, Centrima za socijalnu skrb, školama i roditeljima te obuhvaća većinom maloljetne eksperimentatore koji se uključuju u individualno ili obiteljsko savjetovanje u sklopu Terrinog savjetovišta, koje im nudi i pomoć u svladavanju školskih zadataka. Sve veća potražnja, nizak recidiv i visoko zadovoljstvo Terrinom stručnošću naglašeno je u sklopu razmatranja Terrinog programa rehabilitacije, u sklopu kojega de facto funkcionira selektivna prevencija.

U skladu sa zasebnim strateškim ciljem prevencije HIV/AIDS-a i SPB kod skupina s visoko rizičnim ponašanjem Terra u sklopu outreach aktivnosti distribuira kondome i pruža zdravstvene savjete MSM, seksualnim radnicima i radnicama, intravenoznim ovisnicima i socijalno depriviranim Romima. U praksi su ove aktivnosti povezane s programom smanjenja štete – koristi se metodologija mapiranja punktova i uspostave mreže kontakata koji osiguravaju ulazak u populaciju.

Javne aktivnosti Terre, poput akcija čišćenja odbačenoga pribora zajedno s korisnicima Terre, informativnih štandova, dijeljenja kondoma, nastupa na okruglim stolovima i medijima posebice povodom obilježavanja prigodnih datuma, npr. Međunarodnog dana borbe protiv AIDS-a 1. prosinca, važne su za smanjenje predrasuda vezanih uz HIV/AIDS i problem ovisnosti ali i prepoznatljivost Terre u široj javnosti, čime se olakšava i dolazak

novih korisnika koji nužno nemaju informacije iz prve ruke. Budući da je Terra jedina udruga u Primorsko goranskoj županiji koja promovira smanjenje štete, očita je važnost fokusa upravo na tu temu u javnim nastupima Terrinih djelatnika.

Opći je dojam da su preventivne aktivnosti Terre međusobno nepovezane i da nemaju jasan zajednički nazivnik te se trenutno ne može govoriti o Terrinom programu prevencije. Korisnici su u anketi dostatnost preventivnih aktivnosti ocijenili s prosječnom ocjenom 4,2 što je ispod prosječne ocjene 4,4 za ukupan rad Terre, no još uvijek preteže stav da je takvih aktivnosti dovoljno.

Strateško je pitanje treba li Terra u budućnosti razviti cjeloviti program prevencije, te ako da, što bi bili njegovi ključni ciljevi te koji bi bio Terrin jedinstveni doprinos u odnosu na druge udruge koje se bave prevencijom ovisnosti. Naime, Terra se specijalizirala za pristup smanjenja štete koji je općenito deficitaran kako u PGŽ tako i u Hrvatskoj te je pritom razvila i savjetovalište te pruža socijalne podrške konzumentima i njihovim obiteljima, te tako i u području rehabilitacije prednjači po stručnosti i raznolikosti usluga. U tom pogledu, profiliranje zasebnoga preventivnoga programa ne nameće se kao nužnost, već se čini učinkovitije razviti fokusirane aktivnosti primarne i selektivne prevencije koje se nadovezuju na Terrine nosive programe i principe rada, kao što je i predviđeno aktualnim strateškim planom.

Opća je preporuka da prilikom sljedećega strateškoga planiranja, Terra pojasni specifične ciljeve svojih preventivnih aktivnosti te njihove povezanosti sa svojim glavnim područjima djelovanja, i to u svjetlu svojih specifičnih kompetencija. U tom smislu Terru prepoznajemo kao udruhu koja bi mogla utjecati na povećanje stručnosti djelatnika nosivih institucija za prevenciju ovisnosti i HIV-a/AIDS-a i drugih SPB. Konkretno, smatramo kako bi se Terra više trebala orijentirati na edukaciju stručnih suradnika u srednjim školama, Centrima za socijalni rad, đачkim domovima te odgojnim ustanovama što je djelomično naznačeno u strateškom planu 2007-2009.

U skladu s vizijom udruge Terra «društvo bez stigme», čini se logičnim da se Terrine preventivne aktivnosti usmjerene na opću populaciju u većoj mjeri usmjere i na prevenciju socijalnog isključivanja i diskriminacije konzumenata droga i drugih ranjivih i marginaliziranih skupina, u što Terra eventualno može uključiti roditelje kao most prema poslodavcima. Roditelji se nameću kao zanimljiva ciljana skupina preventivnih aktivnosti, i to u smislu sprječavanja zakašnjelog osvještavanja ili neadekvatnog reagiranja na problem ovisnosti u vlastitoj obitelji, što je često otegotni faktor u rehabilitaciji ovisnika.

ORGANIZACIJSKA KLIMA U TERRI

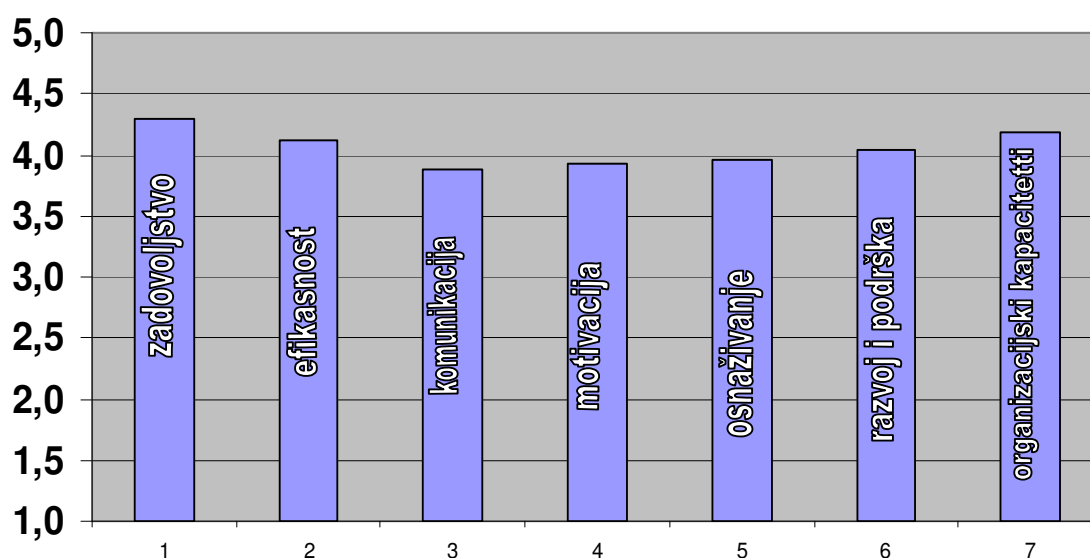
U sklopu ove evaluacije provedena je analiza organizacijske klime u udruzi Terra, putem upitnika koji je ispunilo svih 13 stalnih djelatnika, vanjskih suradnika i volontera Terre te dodatnih intervjua s njih 12. Analiza je bila polazište za razmatranje prioriternih organizacijskih promjena, u sklopu evaluacijske radionice krajem prosinca te višekratnih konzultacija s vodstvom udruge. U ovom skraćenom prikazu ključnih nalaza staviti ćemo naglasak na preporuke za poboljšanja organizacijskih procesa u područjima organizacije koja su bila tema analize:

- Zadovoljstvo poslom
- Efikasnost rada
- Interna komunikacija
- Motivacija
- Osnaživanje osoblja
- Profesionalni razvoj
- Organizacijski kapaciteti

Za razumijevanje numeričkih ocjena svakoga područja, napominjemo da se radi o stupnju slaganja s nizom međusobno povezanih tvrdnji koje su redom bile afirmativne, i to na sljedećoj skali: 1 - uopće se ne slažem, 2 - uglavnom se ne slažem, 3 - ne mogu se odlučiti, 4 - uglavnom se slažem, 5 - u potpunosti se slažem. Tako viša ocjena ukazuje na veću razinu zadovoljstva određenim aspektom organizacijske klime. Detaljniji uvid u zadovoljstvo i preporuke djelatnika dobiven je otvorenim pitanjima u upitniku te naknadnim intervjuima.

Općenito uzevši, djelatnici Terre procjenjuju organizacijsku klimu vrlo dobrom te su varijacije u ocjeni pojedinih organizacijskih aspekata vrlo malene. Ističu se zadovoljstvo poslom te pozitivna procjena organizacijskih kapaciteta, dok su relativno lošije ocijenjena kvaliteta interne komunikacije te razina motiviranosti osoblja. Stoga pojašnjenja ocjena pojedinih područja koja slijede treba shvatiti u kontekstu općenito visoke razine zadovoljstva organizacijskom klimom, te brige za poboljšanja u određenim područjima.

ORGANIZACIJSKA KLIMA



područje ispitivanja

Visoka ocjena zadovoljstva poslom (prosječna ocjena 4,3) proizlazi iz optimističnog stava o budućnosti organizacije i snažne uvjerenosti u opravdanost i pozitivne učinke rada Terre na zajednicu. S druge strane, djelatnici su manje zadovoljni kvalitetom međuljudskih odnosa i plaćom te financijskim naknadama.

Efikasnost rada ocijenjena je kao vrlo dobra (4,1), a uporišta su joj jasnoća misije Terre i usmjerenost na stalna poboljšanja usluga. Područja poboljšanja efikasnosti odnose se na nedostatnu usklađenost brzine i kvalitete rada, kao i uravnoteženje prilagođavanja potrebama korisnika i brige za osnovne funkcije organizacije, poput financijskog izvještavanja ili nabavke sredstava.

Komunikacija je zadobila relativno najnižu ocjenu (3,9), i to uslijed nejasnoća u prijenosu informacija s vodstva na djelatnike, što rezultira nedostatnim razumijevanjem svakodnevnih radnih zadataka. Isto tako, ističe se manjkavost konstruktivnih kritika i sustavnog dokumentiranja dogovora i planova. S druge strane, među djelatnicima vlada uzajamna solidarnost te je očito da su glavni komunikacijski problemi vezani uz manjak strukturirane komunikacije, a ne uz kvalitetu međuljudskih odnosa.

Motivacija je također relativno niže ocijenjena (3,9) i to uslijed dojma da djelatnici nedovoljno ozbiljno shvaćaju ciljeve organizacije te ne preuzimaju dostatnu odgovornost za

kvalitetu vlastitog rada te u shvaćanju ciljeva organizacije. Ponavlja se i niža ocjena financijskoga vrednovanja rada, no s druge strane izvor motivacije jest ocjena da se rad adekvatno vrednuje poštovanjem i pohvalom kao i iskustvo uzajamnoga učenja. Sukladno glavnome čimbeniku zadovoljstva poslom, najviše je slaganje s tvrdnjom da su Terri korisnici na prvome mjestu te da se u svojem radu ne povinuje interesima donatora.

U pogledu osnaživanja osoblja (ocjena 4), djelatnici su u tom području posebno zadovoljni mogućnostima iznošenja vlastitih inicijativa, no s druge strane, manjka spremnost na preuzimanje rizika za njihovu provedbu. Također, nedostaje redovita povratna informacija o kvaliteti osobnog rada, što je u skladu i s prethodnom ocjenom da u Terri nedostaje konstruktivne kritike. Iako su dostupnost podrške i uzajamno učenje u Terri visoko vrednovani, djelatnici istodobno smatraju da im nedostaje strukturirano učenje, u vidu supervizije i mentorstva. Ovo se proturječje može protumačiti kao potreba za postavljanjem jasne strukture za učenje, što se pak može povezati s utvrđenim manjkom samoinicijativnosti među osobljem koje se prvenstveno oslanja na poticaje i upute vodstva, pa i u pogledu učenja.

Prosječna ocjena profesionalnoga razvoja (4,1) blizu je ocjeni osnaživanja osoblja te se ponavlja potreba za strukturiranim i sustavnim praćenjem i vrednovanjem rada, kao osnovom za napredovanje i ciljano unapređenje vještina. S druge strane, djelatnici su zadovoljni mnoštvom prilika za edukaciju i mogućnosti savjetovanja s kolegama u rješavanju konkretnih problema na poslu.

Opća procjena organizacijskih kapaciteta je 4,2, pri čemu su snažne strane Terre usmjerenost na potrebe korisnika (4,8) i prepoznatost u lokalnoj zajednici (4, 8). Nedostatna razvijenost organizacijskih procedura za dobru organizaciju rada glavna je slabost Terre koju prepoznaju njezini djelatnici, a i s njom povezan dojam o nezamjenjivosti pojedinaca.

Glavna su izvorišta zadovoljstva organizacijskom klimom u Terri povjerenje djelatnika u važnost Terrinog rada, zajednička usmjerenost na potrebe korisnika, iz čega proizlazi i doživljaj Terre kao prostora za profesionalni rast. Unatoč kritikama koje se odnose na manjak jasnoće u komunikaciji i procedurama rada, većina je djelatnika u intervjuima naglasila da je radna sredina u Terri poticajna i podržavajuća te daleko pozitivnija od bilo koje druge u kojoj su radili. Aktualni je izazov za vodstvo Terre transformacija obiteljske organizacijske kulture u profesionalnu, koja sa sobom nosi napor uvođenja niza procedura, no s druge strane donosi mogućnost bržeg uključivanja novih djelatnika i njihovu veću odgovornost za preuzimanje odgovornosti za pojedine segmente rada, čime se dugoročno smanjuje raskorak između vodstva i djelatnika u opterećenosti, inicijativnosti i razumijevanju strateških ciljeva udruge.

Zanimljivo je da je slika koju djelatnici imaju o svojoj organizaciji daleko kritičnija od one koju o Terri imaju korisnici i dionici, koji redom ističu Terrinu profesionalnost i pristupačnost, pri čemu su osobe na vodećim pozicijama i najduljim stažom u udruzi i najkritičnije. Ovo prvenstveno govori o tome da osobe s potpunijim pregledom nad cijelom situacijom u organizaciji uočavaju njezine mane, ali osjećaju i najveću odgovornost za njezinu dobrobit.

Slijede ključne preporuke za organizacijski razvoj Terre koje se temelje na prijedlozima samih djelatnika, a smatra ih se potrebnima provesti u narednih godinu dana:

Jasnije određenje radnih zadataka i odgovornost svih djelatnika

- Revidirati opise poslova u skladu s (1) realnim aktivnostima svakoga djelatnika, (2) potrebama udruge i (3) osobnim afinitetima
- Donijeti Pravilnik o volonterima (kriteriji, prava, obveze)

Kvalitetnija organizacija vremena i zadataka

- Određivanje prioriteta na razini organizacije i svakog programa u tromjesečnom ritmu
- Određivanje prioriteta za svakog djelatnika, uz pomoć nadređenog/mentora

Veća usmjerenost na stvaranje organizacijskih kapaciteta

- Rotacija osoblja savjetovaništa-drop in
- Odvojiti vrijeme za administraciju od termina savjetovaništa
- Stvoriti tim za podršku u fundraising-u i PR-u
- Pojačati publiciranje stručnog rada Terre
- Povećati odgovornosti voditelja aktivnosti za namicanje sredstava i praćenje troškova

Jasnija komunikacija i redovitost sastanaka

- Redoviti sastanci izvršnog tima
- Redoviti operativni sastanci Terre uz zapisnik i praćenje provedbe
- Poticanje izravnoga prijenosa informacija
- Osiguranje primjerenih uvjeta i vremena za otvorene razgovore o nesporazumima i nezadovoljstvima

Praćenje kvalitete rada

- Redovito praćenje aktivnosti prema revidiranim indikatorima
- Godišnja evaluacija rada djelatnika i povezanost sa sustavom nagrađivanja
- Redovite supervizije i intervizije

PRILIKE ZA BUDUĆNOST – OD ISKUSTVA PREMA ZNANJU

Ovaj kratki pogled izvana u Terrin svijet bila je prilika za upoznavanje s jedinstvenom organizacijom u Rijeci i Hrvatskoj koja već sedam godina razvija osebujan, priznat i uspješan pristup problemu ovisnosti te širem problemu socijalnog isključivanja u kontekstu zaštite zdravlja pojedinaca i cijele zajednice. Ovisnički identitet je negativni socijalni identitet zbog kojeg je zajednica spremna isključiti ili zanemariti sve druge identitete koje konzument droge posjeduje. Sklona je promatrati osobu koja konzumira drogu jednodimenzionalno te je bez «idealnog komunikatora» gotovo nemoguće uspostaviti povjerenje ili afirmativni odnos između ovisnika pojedinca ili ovisničke skupine i ostatka zajednice (Leburić, Radnić i Barbir 2003:9).

Ova evaluacija ukazuje na potencijal Terre da djeluje kao idealni komunikator između konzumenata, roditelja, policije i državnih institucija koje se bave prevencijom, liječenjem ili socijalnim aspektom ovisnosti. Biti idealni komunikator znači biti i prijatelj, savjetnik, slušač, informator (Ibid:12). I dok prijatelj i slušač posjeduju komponentu empatije i tek posrednog angažmana, savjetnik i informator djeluju proaktivno, neposredno, profesionalno i racionalno. Na sceni prepunoj *ili-ili* pristupa, Terrino umijeće povezivanja stručnosti s pristupačnošću, konzistentnosti ciljeva i načela rada s prilagodljivošću potrebama korisnika izuzetno je potrebno i priznato. No, svojom istaknutom pozicijom udruge koja je uspjela razviti i povezati niz aktivnosti smanjenja štete, rehabilitacije ovisnosti, selektivne prevencije, uz veliku dozu djelatne solidarnosti kako prema korisnicima, tako i prema suradničkim organizacijama, Terra je izložena vlastitim i tuđim visokim očekivanjima. Njezine su kompetencije opsežne, kao i mogućnosti daljeg razvitka.

Smatramo da Terra ima pred sobom izazov konsolidacije vlastitih programa, usmjerenih na krajnje korisnike, uz istodobno povećanje utjecaja na djelovanje drugih organizacija i institucija, što je nužna posljedica odgovornosti koja proizlazi iz Terrinog zavidnog iskustva.

Za konsolidaciju programa Terre, prioriteti su dinamiziranje drop-ina kao centralnog prostora za stvaranje dugoročnih odnosa povjerenja s konzumentima i formaliziranje socijalne podrške kao integralne, dragocjene dimenzije svakog oblika rada s konzumentima i drugim

ranjivim skupinama, od selektivne prevencije, preko smanjenja štete do dugoročne rehabilitacije koja onda uključuje i uvriježeno shvaćanje resocijalizacije. Preventivnim aktivnostima Terra bi trebala i nadalje pristupati selektivno, kako bi ih uskladila sa svojim glavnim područjima djelovanja, dala i u tom području jedinstveni, inventivni doprinos te izbjegla preklapanje s drugim organizacijama.

Zagovaračka dimenzija Terrinog djelovanja u budućnosti će dobiti na važnosti, kako u kontekstu stvaranja nacionalne mreže programa smanjenja štete, tako i u svrhu monitoringa rada policije, zdravstva i Centara za socijalni rad. Nužnost ukazivanja na propuste i nedostatke institucija uključenih u programe prevencije i smanjenja štete otvara priliku za utjecaj na promjene institucionalnih praksi. Isto tako Terra ima mogućnost monitoringa diskriminacije pri zapošljavanju budući da se svakodnevno susreće s negativnim iskustvima korisnika na tržištu rada, a koji su presudni za dugoročnu rehabilitaciju i društvenu integraciju. Zbog svojeg specifičnog pristupa Terra može postati model drugim udrugama i institucijama te će tijekom naredne godine, a u sklopu umrežavanja srodnih programa, biti u prilici utjecati na postavljanje standarda smanjenja štete u radu s konzumentima droga i njihovim obiteljima.

No da bi Terra bila u stanju odgovoriti na očekivanja svojih dionika te ostvariti promjene na razini sustava treba biti u prvom redu odgovorna spram vlastitih kapaciteta. Evaluacijskim uvidom prepoznale smo tri ključne prilike za organizacijski razvoj Terre, a to su uspješna transformacija iz obiteljske u profesionalnu organizacijsku kulturu, oslanjanje na partnerstva s drugim udrugama, kao i na vlastite korisnike – konzumente i roditelje te, konačno, uspostava sustava upravljanja znanjem. Potonje je nužno za održavanje kvalitete rada i programa Terre, ali i za javno zagovaranje interesa korisnika i punu afirmaciju vlastitog pristupa.

U narednim godinama Terra će postići organizacijsku zrelost koja će se preklapati s trendom širenja programa smanjenja štete u Hrvatskoj za koji je važno da Terra svoje dobre prakse izbrusi i zaokruži te ih bude u stanju prenijeti drugim organizacijama. Stoga je umjesto širenja djelatnosti, za Terru te njezine dionike, sada vrednije da Terra svoja bogata iskustva pretvori u znanje koje će potvrditi prenošenjem.

Prilog 1. Opis radnog zadatka

JAVNI POZIV ZA PONUDE USLUGE VANJSKE EVALUACIJE «PROCJENA UČINKOVITOSTI I UTJECAJA DJELOVANJA UDRUGE TERRA»

Naručitelj:

Udruga Terra
Uski prolaz 11
51 000 Rijeka,
tel. +385 51 337 400 ili 323 714
fax. 051 323 715
e-mail: udrugaterra@ri.t-com.hr
web: www.udrugaterra.hr

Djelovanje udruge Terra:

Udruga TERRA je neprofitna, nevladina organizacija osnovana 1998. godine inicijativom skupine stručnih djelatnika (liječnika, pedagoga, psihologa, socijalnih radnika) s iskustvom rada u domaćim i međunarodnim razvojnim i humanitarnim programima. Misija Udruge je promicanje ideje humanosti i filantropije kroz rad s ranjivim i marginaliziranim skupinama ljudi, s ciljem razvoja civilnog društva i zajednice u kojoj svaki pojedinac može ostvariti svoja prava i razviti se u odgovornog i utjecajnog sudionika društva. Vizija je Terre društvo bez stigme, a svoj rad temelji na sljedećim vrijednostima: humanost, tolerancija, ravnopravnost, solidarnost, suosjećajnost, odgovornost, otvorenost, pristupačnost, iskrenost i profesionalnost.

Nakon prvobitnih aktivnosti usmjerenih pružanju podrške izbjeglicama, Udruga postepeno mijenja svoj fokus djelovanja te razvija aktivnosti koje se bave različitim aspektima problematike uzimanja droga. Krajem 2000. godine, Udruga je inicirala "Program smanjenja zdravstvenih i socijalnih posljedica uzimanja droga" s velikim naglaskom na proaktivnu edukaciju, rad na terenu i uključivanje različitih ciljanih skupina i šire zajednice zbog sve prisutnije problematike korištenja droga.

Aktualni programi Terre:

1. Program smanjenja zdravstvenih i socijalnih posljedica uzimanja droga
 - 1.1. Needle exchange-zamjena igala, Prevencija AIDS-a i hepatitisa B i C
 - 1.2. Drop-in
 - 1.3. Outreach - vanjski rad sa ovisnicima
 - 1.4. Prevencija HIV-a među MSM (gej) populacijom -outreach
2. Savjetovalište
 - 2.1. Program prevencije rizičnih ponašanja mladih
 - 2.2. Program primarne prevencije «Zajedno»
 - 2.3. Reintegracija (resocijalizacija) bivših ovisnika, tj. povratnika iz terapijskih zajednica ili drugih oblika tretmana

Sve aktivnosti Udruge provodi profesionalni tim (5 stručno osposobljenih djelatnika: liječnik opće medicine, sanitarni inženjer, psiholog, teolog, psihoterapeut), a podršku mu pruža skupina volontera i vanjskih suradnika (defektolog, psihijatar i pravnik). Rad organizacije koordinira i supervizira Upravni odbor od 4 člana.

korisničke skupine:

1. *intravenozni ovisnici: od 2001 do danas više od 900 različitih korisnika (oko 600*

godišnje)

2. maloljetni i mlađi punoljetni koji konzumiraju različite vrste droga: oko 40
3. ovisnici o heroinu u fazi rehabilitacije: oko 120
4. MSM populacija: 60
5. obitelji ovisnika : oko 20
6. učenici srednjih škola obuhvaćeni programom «Zajedno»: 45
7. bivši ovisnici u resocijalizaciji: oko 20

Ciljevi vanjske evaluacije:

Na pragu desete obljetnice svoga djelovanja, udruga Terra zainteresirana je za provedbu sveobuhvatne vanjske evaluacije svojeg djelovanja, u svrhu povećanja efikasnosti rada i usmjerenosti na održivost učinaka specifičnih aktivnosti i programa. Slijede specifični ciljevi vanjske evaluacije:

5. Procijeniti **učinkovitost** programa udruge Terra u odnosu na specifične ciljeve, korisnost i primjerenost programskih aktivnosti specifičnim skupinama korisnika te utjecaj aktivnosti na kvalitetu života korisnika, te senzibilitet zajednice za problem ovisnosti o drogama.
6. Procijeniti **kvalitetu suradničkih odnosa** te **profiliranost** udruge Terra u lokalnoj zajednici u odnosu na druge pružatelje psihosocijalnih i edukativnih usluga vezanih uz problem ovisnosti o drogi.
7. Procijeniti **efikasnost** organizacijskog modela udruge Terra uključujući i razinu motivacije, zadovoljstva te radne učinkovitosti ključnog osoblja (stalno zaposlenih, vanjskih suradnika i volontera).
8. Procijeniti **održivost** programa udruge Terra s obzirom na održivost rezultata te s obzirom na mogućnosti osiguranja adekvatnih ljudskih i financijskih resursa.

Razdoblje provedbe evaluacije: listopad - studeni 2007. godine (konkretni datumi provedbe evaluacije na terenu biti će definirani s izabranim/om evaluatorom/icom)

Predviđen broj radnih dana: 10-15

Korisnici evaluacije:

Primarni korisnici: osoblje i članstvo udruge Terra

Sekundarni korisnici: korisnici programa udruge, suradničke organizacije i donatori

Glavne evaluacijske aktivnosti:

1. analiza programske i administrativne dokumentacije udruge terra
2. procjena zadovoljstva i učinaka programa na korisnike (aktualne i bivše korisnike - minimalni obuhvat: 30 dugoročnih korisnika, 15 novih korisnika te 15 bivših korisnika, te 15 obitelji korisnika)
3. procjena organizacijske klime
4. analiza dionika i suradničkih odnosa udruge terra
5. poludnevna evaluacijska radionica s osobljem udruge - participativna analiza nalaza koji se odnose na korisnike i suradničke organizacije
6. jednodnevna evaluacijska radionica s osobljem udruge - participativna analiza organizacijske klime i efikasnosti radnih procedura
7. izrada evaluacijskog izvještaja s preporukama za povećanje učinaka, efikasnosti, i održivosti djelovanja udruge Terra

Kriteriji za selekciju evaluatora

1. iskustvo u provođenju evaluacija u neprofitnom sektoru
2. timski rad i otvorenost za komunikaciju
3. razumijevanje psihosocijalnih intervencija u području rada s ovisnicima
4. razumijevanje neprofitnog menadžmenta
5. senzibilitet za suradnju s marginaliziranim skupinama

Način prijave

Molimo da svi zainteresirani pojedinci/ke ili organizacije pošalju svoj ponudu na sljedeću e-mail adresu: udruga-terra@ri.t-com.hr

Sve prijave se primaju do 20.rujna 2007.

Ponuda treba uključiti:

1. razrađeni prijedlog evaluacije (s prijedlogom metodologije i planom aktivnosti)
2. životopis(e)s navedenim referencama klijenata za vanjske evaluacije
3. troškovnik (bruto iznos honorara, smještaj i prijevoz)

Za eventualne dodatne informacije kontaktirajte Ilinku Serdarević , e-mail: udruga-terra@ri.t-com.hr ili tel/fax: 051 337 400 ili 323 714

Svi ponuđači bit će obaviješteni o ishodu ovog natječaja najkasnije **1. listopada 2007.**

Prilog 2. Popis sudionika u evaluaciji

Dionici:

1. Karla Mušković, savjetnica za zdravstvo Grada Rijeke, članica Savjeta Terre
2. Jasmin Babić, voditelj pododsjeka, okružnog zatvora Rijeka
3. Nenad Igrec, načelnik službe osiguranja, okružni zatvor Rijeka
4. Davor Naglič, udruga Egzodus
5. Karlo Balenović, CZSS Rijeka
6. Tonka Milanović, Općinsko državno odvjetništvo u Rijeci
7. Karmen Jureško, Centar za prevenciju i izvanbolničko liječenje ovisnosti, Nastavni zavod za javno zdravstvo PGŽ
8. Lidija Butković Anđelić, Centar za prevenciju i izvanbolničko liječenje ovisnosti, članica Savjeta Terre
9. Iva Jovović, članica udruge LET iz Zagreba, UNDP Hrvastka
10. Jadranka Ivandić Zimić, Ured Vlade RH za suzbijanje zlouporabe droga
11. Dunja Skoko-Poljak, Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi (telefonski intervju)
12. Amalija Tomac, udruga Institut Pula (telefonski intervju)

Djelatnici i vanjski suradnici Terre:

1. Ilinka Serdarević
2. Ariana Lučev
3. Dejan Travica
4. Aleksandra Marković
5. Jasenka Duvnjak
6. Ivona Maričić
7. Tea Lerga
8. Branko Petris
9. Zoran ?
10. Renato Prnjak
11. Hrvoje Silić
12. Danijela Kažović
13. Zrinka Rička Žauhar

Prilog 3

ANKETA ZA KORISNIKE UDRUGE TERRA

ova je anketa anonimna – vaše nam je iskreno mišljenje dragocjeno
za poboljšanje rada udruge Terra, unaprijed hvala!

<p>1. Opći podaci:</p> <p>a. Dob _____</p> <p>b. Spol _____</p> <p>c. Stupanj obrazovanja _____</p> <p>d. Vaše zanimanje _____</p>	<p>2. Zaposlenje:</p> <p>a. Stalno zaposlen/a</p> <p>b. Honorarno zaposlen/a</p> <p>c. Sezonski rad</p> <p>d. Nezaposlen/a</p> <p>3. Primete li vi ili vaša obitelj socijalnu pomoć?</p> <p>a. DA</p> <p>b. NE</p>
<p>4. Kada ste se prvi put obratili udruzi Terra?</p> <p>a. U zadnjih 6 mjeseci</p> <p>b. Prije godinu dana</p> <p>c. Prije dvije ili više godina</p>	<p>5. Koristite li trenutno usluge Terra?</p> <p>a. Da, često</p> <p>b. Da, ponekad</p> <p>c. Ne</p>
<p>6. Kako ste saznali za udruhu Terra?</p> <p>a. Preko drugih korisnika udruge Terra</p> <p>b. Preko osoblja udruge Terra</p> <p>c. Preko prijatelja</p> <p>d. Preko obitelji</p> <p>e. Preko liječnika</p> <p>f. Preko medija ili letaka</p> <p>g. Preko neke druge organizacije ili ustanove.</p> <p>h. Na neki drugi način, koji?</p>	<p>7. Zašto ste se obratili udruzi Terra?</p> <p>a. Imao/la sam problema s ovisnosti</p> <p>b. Član moje obitelji ima problema s ovisnosti</p> <p>c. Meni bliska osoba ima problema s ovisnosti</p> <p>d. Želim znati više o problemima ovisnosti radi prevencije</p> <p>e. Iz nekog drugog razloga, kojeg?</p> <p>_____</p>
<p>8. Koje ste sve usluge udruge Terra dosad koristili?</p> <p>a. Grupe samopomoći ili terapijske grupe</p> <p>b. Individualna terapija</p> <p>c. Zdravstveno savjetovanje</p> <p>d. Informiranje i upućivanje na druge tretmane</p> <p>e. Pomoć pri ostvarivanju socijalnih prava (smještaj, osobni dokumenti)</p> <p>f. Drop-in centar</p> <p>g. Pomoć pri školovanju ili zapošljavanju</p> <p>h. Zamjena igala</p> <p>i. Usluge psihijatra</p> <p>j. Obiteljsko savjetovanje</p> <p>k. Testiranje na hepatitis B i C i/ili HIV</p> <p>l. Informatičke ili likovne radionice</p>	<p>9. Navedite imena 1-3 osobe u Terri s kojima imate najbolji odnos:</p> <p>1. _____</p> <p>2. _____</p> <p>3. _____</p>

10. Molimo za svaku tvrdnju navedite koliko se s njom slažete:

	Slažem se	Djelomično se slažem	Ne slažem se
Terra ima više poštovanja i razumijevanja za ovisnike od drugih organizacija			
Terra nudi usluge koje su jako korisne za smanjenje štete od ovisnosti			
Terra ima dovoljno preventivnih aktivnosti			
Terra je uspješna u pružanju podrške bivšim ovisnicima u sklopu resocijalizacije			
Važno je što su sve usluge Terre besplatne za korisnike			
Osooblje Terre je dovoljno stručno u radu na problemima ovisnosti			
Terra je uspješna u pružanju podrške obiteljima ovisnika			
Terra bi trebala više raditi na pomoći u zapošljavanju bivših i sadašnjih ovisnika			
S osobljem Terre može se razgovarati u povjerenju bez straha od curenja informacija			
Radno vrijeme Terre odgovara potrebama korisnika			
Terra bi mogla u većoj mjeri angažirati korisnike kao volontere u svom radu			
Terra je dovoljno prisutna „na cesti“, radi savjetovanja i podrške ovisnicima koji nisu spremni doći u Terru			
Terra je organizacija koju mogu preporučiti svima kojima je potrebna pomoć vezana uz ovisnost			
Osooblju Terre stvarno se stalo da razumiju probleme s kojima se susreću ovisnici i njihove obitelji			
Terra nudi više usluga vezanih uz probleme ovisnosti od drugih organizacija ili ustanova			

11. Što vam se posebno sviđa u Terri?

12. Što vam se posebno ne sviđa u Terri?

13. Što bi Terra trebala promijeniti u svom načinu rada?

Puno hvala na Vašoj pomoći ☺

Prilog 4

Vodič za grupne intervjuje s korisnicima

Molim vas da se za početak svatko od vas predstavi tako što će reći svoje ime i koliko dugo je korisnik Terrinih usluga?

1. Kako ste do sada surađivali s Terrom, odnosno koje ste usluge koristili? (*krug*)
2. Što je za vas drukčije u vašem životu otkako ste počeli dolaziti u Terru? (*potakni javljanje*)
3. Kako biste opisali odnos članova Terre prema vama? Koliko znate o tome kako je organizirana Terra? Koga poznajete, s kim najčešće komunicirate?
4. Smatrate li da je Terra uspješna u svom radu (pretežno da, osrednje, ne baš) i zašto? Navedite neke konkretne primjere na kojima se vidi uspješnost ili neuspješnost Terre?
5. Što biste istaknuli kao pozitivne strane Terre?
6. Što bi naveli kao negativne strane Terre?
7. Jeste li nekome preporučili Terru?
8. Kad bi Terra trebala nastaviti samo s jednom od svojih aktivnosti, koja bi to bila? Zašto?
9. Ukoliko poznajete i neke druge organizacije koje se bave problematikom uzimanja droge kako biste opisali Terru u usporedbi s tim organizacijama? Što biste izdvojili kao njihovu posebnost u odnosu na druge? Zamislite Rijeku bez Terre – što bi možda nedostajalo?
10. Što vi želite/očekujete od Terre u budućnosti? (*završni krug*)
11. Kakve bi bile Vaše preporuke za budući rad Terre? Sve ideje su dobrodošle☺
Potpitanja: nastavak rada na pojedinim temama/programima, pokretanje novih programa;
način rada: edukacija, istraživanja, javno zagovaranje, izdavaštvo

Prilog 5

Vodič za individualni intervju sa suradničkim organizacijama

Ime i pozicija i koliko ste dugo na toj poziciji

Terra djeluje 10 godina, što se u tom razdoblju promijenilo u Rijeci po pitanju problem s ovisnosti i načina na koji se taj problem rješava?

Molimo da u jednoj rečenici opisati udrugu Terra, kao da je predstavljate osobi koja nije nikad za nju čula.

Koliko su ciljevi, pristup i glavni programi Terre primjereni za realno stanje u Rijeci po pitanju ovisnosti o drogi?

Ukoliko poznajete i neke druge organizacije koje se bave problematikom uzimanja droge kako biste opisali Terru u usporedbi s tim organizacijama? Što biste izdvojili kao njihovu posebnost u odnosu na druge? Zamislite Rijeku bez Terre – što bi možda nedostajalo?

Kako ste do sada surađivali s Terrom i od kada? Koliko je ta suradnja bila uspješna, navedite primjere.

Kako biste opisali suradnju s Terrom? Koga poznajete, s kim najčešće komunicirate? Koliko znate o tome kako je organizirana Terra?

Jeste li nekome preporučili Terru (korisnicima, drugim organizacijama)?

Smatrate li da je Terra uspješna u svom radu (pretežno da, osrednje, ne baš) i zašto? Navedite neke konkretne primjere na kojima se vidi uspješnost ili neuspješnost Terre?

Što biste istaknuli kao snažne strane Terre?

Što bi naveli kao eventualne slabosti Terre?

Što primjećujete kao glavne izazove s kojima se Terra susreće u svojem radu? Način financiranja?

Kad bi Terra trebala nastaviti samo s jednom od svojih aktivnosti, primjerice zbog manjka financijskih sredstava, koja bi to bila? Zašto?

Što vi želite/očekujete od Terre u budućnosti?

U kom smjeru smatrate da bi se Terra trebala razvijati u narednih 10 godina – vidite li profesionalnu ustanovu, udrugu, inkubator za nastanak samostalnih organizacija ili grupa samopomoći ovisnika i/ili njihovih obitelji? Vidite li veliku ili malu organizaciju?

Kakve bi bile Vaše preporuke za budući rad Terre? Sve ideje su dobrodošle ☺ *Potpitanja: nastavak rada na pojedinim temama/programima, pokretanje novih programa; način rada: edukacija, istraživanja, javno zagovaranje, izdavaštvo*

Prilog 6

Upitnik za analizu organizacijske klime udruge Terra

Poštovani!

Sljedećom anketom želimo utvrditi faktore koji utječu na to kako osoblje udruge Terra doživljavaju svoju organizaciju i kako se osjećaju radeći u njoj te definirati potrebe za promjenama u organizaciji rada i eventualno profesionalnim usavršavanjem.

Molimo sve zaposlene, stalne vanjske suradnike i volontere udruge terra da ispune ovaj upitnik te ga pošalju emailom ili poštom na MAP Savjetovanja, map@map.hr ili Iblerov trg 9, 10 000 Zagreb.

Rok za slanje upitnika je ponedjeljak 5. 11. 2007.

U upitniku su navedene tvrdnje koje se odnose na različite aspekte vašeg doživljavanja organizacije i njezina funkcioniranja. Rezultati analiza podataka prikupljenih anketom prikazat će se u okviru veće skupine zaposlenika, a ne pojedinačno.

Vaši će odgovori biti tretirani povjerljivo i neće se u prezentaciji nalaza vezivati uz Vaše ime.

Upitnik se sastoji iz dijela gdje procjenjujete navedene tvrdnje i iz djela gdje se od vas očekuje da napišete iskreni odgovor na postavljeno pitanje.

Ako tijekom popunjavanja upitnika naidete na problem, molimo Vas obratite nam se za pomoć (Marina 091 585 6830, Tea 098 351 392).

Molimo Vas da, uz pomoć navedene ljestvice, izrazite svoje slaganje, odnosno neslaganje s pojedinom tvrdnjom.

Nakon svake grupe tvrdnji slijedi dodatno pitanje na koje Vas molimo da odgovorite svojim riječima.

1. 1. ZADOVOLJSTVO POSLOM

1-Uopće se ne slažem	2-Uglavnom se ne slažem	3-Ne mogu se odlučiti	4-Uglavnom se slažem	5-U potpunosti se slažem
a) Optimističan/na sam u vezi uspješne budućnosti moje organizacije.				1 2 3 4 5
b) Zadovoljan/na sam vodstvom organizacije.				1 2 3 4 5
c) Zaposleni u našoj organizaciji imaju osjećaj sigurnog zaposlenja				1 2 3 4 5
d) Moja organizacija brine o svojim ljudima.				1 2 3 4 5
e) Moj posao ima smisla i ima pozitivan efekt na zajednicu.				1 2 3 4 5
f) Odnosi među osobljem su dobri.				1 2 3 4 5
g) Radno vrijeme mi odgovara.				1 2 3 4 5
h) U našoj organizaciji postoji mogućnost daljnjeg obrazovanja.				1 2 3 4 5
i) Zadovoljan/na sam radnim uvjetima (oprema, prostori).				1 2 3 4 5
j) Zadovoljan/na sam plaćom i ostalim finansijskim naknadama				1 2 3 4 5

1.2. Što bi moglo povećati vaše zadovoljstvo poslom? (Molimo, budite što konkretniji)

2. 1. Efikasnost

1-Uopće se ne slažem	2-Uglavnom se ne slažem	3-Ne mogu se odlučiti	4-Uglavnom se slažem	5-U potpunosti se slažem
----------------------	-------------------------	-----------------------	----------------------	--------------------------

- a) Osoblje radi u skladu s jasnim i realnim ciljevima. 1 2 3 4 5
- b) Moje radno vrijeme je dobro ispunjeno zadacima (bez praznih hodova). 1 2 3 4 5
- c) Svrha postojanja i djelovanja naše organizacije je konkretna i jasna. 1 2 3 4 5
- d) Moj neposredni nadređeni drži se onog što smo se jasno dogovorili. 1 2 3 4 5
- e) Nastojimo stalno poboljšati i osuvremeniti naše usluge. 1 2 3 4 5
- f) U našoj organizaciji jednako je važno koliko brzo i koliko dobro radimo. 1 2 3 4 5
- g) Naše svakodnevne aktivnosti u skladu su s programima organizacije 1 2 3 4 5
- h) Radni zadaci se redovito planiraju 1 2 3 4 5
- i) U stanju smo se prilagođavati potrebama korisnika, bez da organizacija trpi 1 2 3 4 5
- j) U stanju smo paralelno provoditi programe i namicati sredstva za rad organizacije 1 2 3 4 5

2.2. Koje zadatke odradujete rutinski (postali su vam uobičajeni i jednostavni)?

2.3. Koje zadatke nalazite najtežima i zašto?

2.4. Što bi općenito moglo povećati efikasnost rada osoblja Terre (budite što konkretniji)?

3.1. Komunikacija

1-Uopće se ne slažem	2-Uglavnom se ne slažem	3-Ne mogu se odlučiti	4-Uglavnom se slažem	5-U potpunosti se slažem
----------------------	-------------------------	-----------------------	----------------------	--------------------------

- a) Osoblje razumije politiku i ciljeve organizacije. 1 2 3 4 5
- b) Voditelji osoblju prosljeđuju informacije na razumljiv način. 1 2 3 4 5
- c) U našoj organizaciji voditelji i suradnici razgovaraju otvoreno i s uvažavanjem. 1 2 3 4 5
- d) Zaposleni imaju jasnu predodžbu o tome što se od njih u radu očekuje. 1 2 3 4 5
- e) Radni sastanci su redoviti. 1 2 3 4 5
- f) Svakome od osoblja dostupan je uvid u sve dokumente organizacije 1 2 3 4 5
- g) U našoj organizaciji izražavanje kritika smatra se dobrodošlim 1 2 3 4 5
- h) Sustavno dokumentiramo svoj rad, dogovore i planiranja 1 2 3 4 5
- i) U našoj organizaciji vlada obiteljska atmosfera 1 2 3 4 5
- j) Suradnici su mi dostupni kad mi trebaju 1 2 3 4 5

3.2. Što bi moglo povećati kvalitetu komunikacije unutar Terre? (Molimo, budite što konkretniji)

4.1. Motivacija

1-Uopće se ne slažem	2-Uglavnom se ne slažem	3-Ne mogu se odlučiti	4-Uglavnom se slažem	5-U potpunosti se slažem
a) Pojedinci u organizaciji preuzimaju odgovornost za kvalitetu svog rada.				1 2 3 4 5
b) Suradnja s mojim kolegama me motivira.				1 2 3 4 5
c) Zaposlenima su ciljevi organizacije vrlo važni i ozbiljno ih shvaćaju.				1 2 3 4 5
d) Osjećam da je moj rad važan za organizaciju.				1 2 3 4 5
e) U organizaciji učimo jedni od drugih.				1 2 3 4 5
f) Spreman sam na dodatni napor kada to posao zahtjeva.				1 2 3 4 5
g) Zaposleni su se spremni mijenjati se i učiti radi dobrobiti organizacije				1 2 3 4 5
h) Korisnici su nam na prvom mjestu, a donatori i politika su u drugom planu.				1 2 3 4 5
i) Moj rad je financijski adekvatno vrednovan.				1 2 3 4 5
j) Moj je rad adekvatno vrednovan poštovanjem i pohvalom				1 2 3 4 5

4.2. Što bi moglo povećati razinu motivacije za rad u Terri? (Molimo, budite što konkretniji)

5.1. Osnaživanje osoblja

1-Uopće se ne slažem	2-Uglavnom se ne slažem	3-Ne mogu se odlučiti	4-Uglavnom se slažem	5-U potpunosti se slažem
a) Osoblje je samostalno prilikom obavljanja svog posla.				1 2 3 4 5
b) Prijedlozi za poboljšanje rada organizacije dobrodošli su od svih suradnika.				1 2 3 4 5
c) Osoblje se potiče na preuzimanje odgovornijih zadataka.				1 2 3 4 5
d) Uz voditelje, u planiranju i postavljanju ciljeva sudjeluju i ostalo osoblje				1 2 3 4 5
e) Dobar radni rezultat u našoj se organizaciji brzo primjećuje i pohvaljuje.				1 2 3 4 5
f) Pojedinci su spremni preuzeti rizik za provođenje vlastitih inicijativa.				1 2 3 4 5
g) Dobivam redovitu povratnu informaciju o kvaliteti svoga rada				1 2 3 4 5
h) Potrebe za profesionalnim usavršavanjem se brzo prepoznaju i zadovoljavaju.				1 2 3 4 5
i) Imamo dovoljno mogućnosti za superviziju i mentorstvo				1 2 3 4 5
j) Osjećam se sposobnim predstavljati organizaciju u zajednici i pred partnerima.				1 2 3 4 5

5.2. Što bi dodatno moglo osnažiti zaposlene u Terri? (Molimo, budite što konkretniji)

6.1. Profesionalni razvoj i podrška

1-Uopće se ne slažem	2-Uglavnom se ne slažem	3-Ne mogu se odlučiti	4-Uglavnom se slažem	5-U potpunosti se slažem
a) Da bih bolje obavljao/la svoj posao potrebno mi je stjecanje novih znanja i vještina				1 2 3 4 5
b) U našoj organizaciji osoblje je zadovoljno s vlastitim profesionalnim razvojem.				1 2 3 4 5
c) Rad osoblja se vrednuje barem jednom godišnje sa svrhom poboljšanja uspješnosti.				1 2 3 4 5
d) Osoblju se nudi edukacija potrebna za dobro obavljanje posla.				1 2 3 4 5
e) Kad nađem na problem znam kome ću se obratiti.				1 2 3 4 5
f) Kompetencije našeg osoblja odgovaraju potrebama naše organizacije				1 2 3 4 5
g) Kriteriji za napredovanje jasni su svim zaposlenima.				1 2 3 4 5
h) Pri osposobljavanju se poštuju i želje zaposlenih.				1 2 3 4 5
i) U svom radu imam podršku iskusnijih kolega.				1 2 3 4 5
j) Osoblje je spremno naučiti nove menadžerske vještine nužne za samu organizaciju				1 2 3 4 5

6.2. Koja znanja i vještine trebate osobno usavršiti da biste bolje obavljali svoj posao?

6.3. Koja znanja i vještine smatrate da nedostaju na razini cijele organizacije?

7.1. Opća procjena organizacijskih kapaciteta

1-Uopće se ne slažem	2-Uglavnom se ne slažem	3-Ne mogu se odlučiti	4-Uglavnom se slažem	5-U potpunosti se slažem
a) Naša organizacija ima sposobno vodstvo za osiguranje uspjeha organizacije				1 2 3 4 5
b) Procedure rada u Terri su jasne i korisne za dobru koordinaciju rada				1 2 3 4 5
c) Međuljudski odnosi u Terri pridonose uspješnosti organizacije				1 2 3 4 5
d) Prema korisnicima se ophodimo s poštovanjem i uvažavanjem njihovih potreba				1 2 3 4 5
e) Terra ima dobru suradnju s drugim relevantnim organizacijama i institucijama				1 2 3 4 5
f) Terra pravovremeno namiče sredstva za svoj rad				1 2 3 4 5
g) U Terri je posao tako organiziran da je svaka osoba zamjenjiva				1 2 3 4 5
h) Kvaliteta našeg rada je na razini sličnih organizacija u EU				1 2 3 4 5
i) Terra je neovisna o političkim interesima i promjenama vlasti				1 2 3 4 5
j) Rad Terre je prepoznat i priznat u lokalnoj zajednici				1 2 3 4 5

OPĆI PODACI

1. Ime i prezime:

2. Koji je vaš trenutni radni status u udruzi Terra?

- a) Ugovor o radu na neodređeno vrijeme
- b) Ugovor o radu na određeno vrijeme
- c) Ugovor o djelu
- d) Povremeni honorari
- e) Volonter/ka bez naknade (osim putnih troškova)
- f) Nešto drugo

3. Navedite naziv vašeg radnog mjesta ili suradničke pozicije u udruzi Terra:

4. Koliko dugo surađujete s udrugom Terra?

- a. manje od godinu dana
- b. između 1 i 3 godine
- c. duže od 3 godine

5. Stručna sprema i zvanje:

Prilog 7

Vodič za razgovor s djelatnicima Terre

1. Kako bi izgledao rad na problemu uzimanja droge u Rijeci da nema Terre? U čemu vidite inovativnost svog pristupa, na koje ključne načine nadopunjujete rad drugih organizacija? Primjećujete li da je Terra na neki način utjecala na pristup drugih organizacija? Gdje biste vi osobno radili da nema Terre ili da zamislite ona prestane s radom uskoro? Kako surađujete s drugim sličnim organizacijama i institucijama – uspjesi i poteškoće.
2. Na koji način gradite imidž? Koji su to standardi koje očekujete od potencijalnih suradnika? Koje prednosti a koje moguće opasnosti po reputaciju i koherentnost rada Terre donose vanjski suradnici?
3. Uspoređiš li Terri sada s Terrom u doba kada si se tu angažirao/la (kada?) vidiš li neke promjene u načinu rada, razini energije, kvaliteti rada i odnosa u organizaciji?
4. Kako pratite ostvarivanje ciljeva? Kako radite monitoring vlastitih aktivnosti, posebice neuspjeha? Kako se na njih vraćate i kako ih rješavate? Mislite li da bi u budućnosti trebalo drugačije pratiti uspješnost i probleme u radu?
5. Koje od aktivnosti koje ti radiš smatraš (1) suvišnima (smatraš da to ti ne bi trebala raditi ili da to Terra uopće ne bi trebala raditi), (2) previše iscrpljujućima (način rada nas troši bez rezultata) i (3) dosadnima (posao koji tebe osobno uopće ne zanima ali ga moraš raditi)?
6. Kako se nosite s izazovom postavljanja granica spram potreba i očekivanja korisnika koji je tipičan u pomagačkim organizacijama i profesijama?
7. Kako vidiš sebe u budućnosti u Terri? Koji odnosi u organizaciji pomažu, a koji odmažu toj slici o sebi? Svađate li se ikada, oko čega, kako to izgleda, kako rješavate svađe? (ili bilo koju vrstu nesporazuma?) ili se sukobi izbjegavaju?
8. Iz upitnika nije baš jasno koliko je rad u Terri strukturiran, u smislu zajedničkog planiranja, redovitosti sastanaka, očekivanih rezultata u dogovorenom roku, koordinacije zadataka itd. Kako ti procjenjuješ kvalitetu koordinacije i procedura rada? što misliš da tu treba svakako promijeniti i kako?
9. Jedan od organizacijskih aspekata koji su prema nalazima upitnika s osobljem ispodprosječno ocijenjeni je jasnoća i redovitost komunikacije vodstva prema ostalom osoblju, uključujući i vanjske suradnike. kako ti vidiš tu komunikaciju, molim te opiši neki tipičan primjer. Kakvu komunikaciju očekuješ? što bi trebalo učiniti da dođe do pozitivne promjene?
10. Jedan od organizacijskih aspekata koji su prema nalazima upitnika s osobljem ispodprosječno ocijenjeni je vrednovanje rada i davanje kvalitetne, konstruktivne povratne informacije zaposlenima (pohvala, ako treba kritike te supervizija). Molim navedi jedan primjer na kojem se vidi problem ukoliko ga ima u ovom pogledu. Što bi trebalo učiniti da dođe do pozitivne promjene?
11. Jedan od organizacijskih aspekata koji su prema nalazima upitnika s osobljem ispodprosječno ocijenjeni je proaktivnost i predanost osoblja, naročito onih koji nisu na vodećim funkcijama, širim ciljevima i potrebama organizacije. Koliko se slažeš s takvom ocjenom? Kako ti vidiš razinu odgovornosti osoblja za cijelu organizaciju? Što

bi trebalo učiniti da osoblje bude više motivirano za zadatke koji nisu u užoj stručnoj nadležnosti, da inovira i sudjeluje u zadacima poput nabavke novca ili osmišljavanja novih projekata?

12. (Kako bi izgledao tvoj idealan opseg posla i način rada u Terri. Idealna organizacijska struktura)
13. Na koja pitanja bi vama bilo važno dobiti odgovore u sklopu ove evaluacije – što novo želite saznati ili provjeriti neku vašu pretpostavku ili sumnju? Što bi vas moglo iznenaditi u evaluacijskom izvještaju? Što bi za tebe u tom smislu bilo neočekivano?