




# Program obuke za volontere kućne njege

Na osnovu tomova 1. i 2. Komplet  
alatki za kućnu njegu u zajednici

[www.ifrc.org](http://www.ifrc.org)  
Saving lives, changing minds.

 International Federation  
of Red Cross and Red Crescent Societies



With funding from  
 Austrian  
Development  
Cooperation

  
AUSTRIAN RED CROSS



 **CCC**

.....

Međunarodna federacija Crvenog krsta i Crvenog polumjeseca (MFCKiCP) je najveća volonterska humanitarna mreža na svijetu. Sa naših 190 članica Nacionalnih društava Crvenog krsta i Crvenog polumjeseca širom svijeta, prisutni smo u svakoj zajednici i godišnje dopiremo do 160,7 miliona ljudi kroz dugoročne usluge i programe razvoja, kao i do 110 miliona ljudi kroz programe odgovora na katastrofe i programe ranog oporavka. Djelujemo prije, za vrijeme i poslije katastrofa i zdravstvenih hitnih situacija kako bismo zadovoljili potrebe i poboljšali živote ugroženih ljudi. To činimo s nepristrasnošću prema nacionalnosti, rasi, polu, vjerskim uvjerenjima, klasi i političkim mišljenjima.

Vođeni Strategijom 2020 - našim zajedničkim planom djelovanja za suočavanje s glavnim humanitarnim i razvojnim izazovima ove decenije - posvećeni smo spašavanju života i mišljenju stavova. Naša snaga leži u našoj volonterskoj mreži, našem stručnom znanju u zajednici i našoj nezavisnosti i neutralnosti. Radimo na poboljšanju humanitarnih standarda, kao partneri u razvoju, i u odgovoru na katastrofe. Uvjeravamo donosiocima odluka da uvijek djeluju u interesu ugroženih ljudi. Rezultat: omogućavamo zdrave i sigurne zajednice, smanjujemo ranjivosti, jačamo otpornost i promoviramo kulturu mira širom svijeta.

.....

## Međunarodna federacija društava Crvenog krsta i Crvenog polumjeseca

Bilo koji dio ove publikacije može biti citiran, kopiran, preveden na druge jezike ili prilagođen kako bi se zadovoljile lokalne potrebe bez prethodne dozvole Međunarodne federacije Crvenog krsta i Crvenog polumjeseca, pod uslovom da je izvor jasno naveden.

Zahtjevi za komercijalnu reprodukciju trebaju biti upućeni sekretarijatu MFCK-a na adresu: [secretariat@ifrc.org](mailto:secretariat@ifrc.org)  
Sve fotografije korištene u ovom istraživanju su autorsko pravo MFCK-a osim ako nije drugačije naznačeno.

Naslovna fotografija: Austrijski Crveni krst/Markus Hechenberge



Ovaj priručnik je preveden na crnogorski jezik i odštampan uz finansijsku podršku Evropske komisije i Austrijske razvojne agencije a u okviru projekta: "Inovativne usluge podrške za starije u zajednici". Ovaj dokument odražava samo poglede autora i Komisija se ne može smatrati odgovornom za način na koji se informacije iz njega koriste.

Termini izraženi u publikaciji u gramatičkom muškom rodu podrazumevaju i muški i ženski rod lica na koje se odnose.

.....

**Regional Office for Europe**  
Berkenye Ut 13—15  
1025 Budapest  
Hungary

For further information:  
E-mail: [zone.europe@ifrc.org](mailto:zone.europe@ifrc.org) or  
[maresh.gunasekara@ifrc.org](mailto:maresh.gunasekara@ifrc.org)

.....

Follow us:



# Tom 3 priručnika *Alatke za kućnu njegu u zajednici*

Novembar 2015



# Sadržaj

<b>O ovom trening programu</b>	<b>6</b>
<b>Informacije za trenera</b>	<b>8</b>
Primjer agende treninga .....	11
<b>Uvodna sesija</b>	<b>12</b>
<b>Moduli</b>	<b>14</b>
Modul 1: Uvod u pokret Crveni krst i Crveni polumjesec .....	14
Modul 2: Zadaci i uloga volontera .....	17
Modul 3: Proces starenja .....	19
Module 4: Promoting active ageing and lifelong learning .....	23
Modul 5: Porodični sistem i međuljudski odnosi .....	25
Modul 6: Međuljudske vještine .....	29
Modul 7: Prevažilaženje posebnih izazova .....	34
Modul 8: Mapiranje individualnih potreba i organizovanje podrške .....	37
Modul 9: Izvještavanje i dokumentacija .....	39
Modul 10: Samoprocjena, evaluacija i završetak .....	40

## Informacije za trenera

Ovaj program obuke, zasnovan na Tomovima 1 i 2 Priručnika za kućnu njegu u zajednici, razvijen je kako bi upoznao volontere koji žele da rade sa starijim osobama, osobama s invaliditetom i osobama koje žive s hroničnim bolestima sa osnovnim principima povezanim sa kućnom negom u zajednici. Namijenjen je pružanju praktičnih vještina i alatki volonterima, kao i osnovnih znanja koja su im potrebna kako bi primijenili te vještine i alatke na efikasan i efektivan način.

Važno je napomenuti da, iako je obuka dizajnirana specifično za volontere kućne njega, mnogo toga može biti korisno i za druge grupe volontera koji pružaju različite vrste usluga. U nekim slučajevima može biti prikladno uključiti dodatne module u program obuke, kao što su prva pomoć, upravljanje katastrofama ili obnavljanje porodičnih veza. Napomenimo da će biti potrebna dodatna obuka za volontere koji će posjećivati ljude sa specifičnim bolestima, poput demencije ili depresije.

Iako su ciljne grupe za kućnu njegu u zajednici osobe s invaliditetom i osobe koje žive s hroničnim bolestima, vjerovatno je da će većina klijenata biti starije osobe, koje takođe mogu spadati u jednu ili obje druge ciljne grupe. Iz tog razloga, veliki dio obuke fokusira se na starije osobe i uključuje određene informacije o procesu starenja i njegovim implikacijama za korisnike i društvo u cjelini. Međutim, opšti principi koji se uče u obuci trebaju se primjenjivati na sve korisnike u ciljnim grupama.

Program je podijeljen u deset sesija plus uvodna sesija. Preporučuje se da se sesije održe u periodu od tri do četiri dana. Predloženo vrijeme za svaku sesiju je uključeno, što ukupno iznosi 17–21 sat. Svaka sesija sadrži informacije o tome šta treba prezentovati učesnicima, kao i prijedloge za aktivnosti dizajnirane kako bi se testiralo da li su informacije shvaćene i kako bi se pojačalo učenje. Sesija takođe sadrži pozadinsko čitanje i reference koje treba koristiti kako bi se podržale prezentacije. PowerPoint prezentacije sa bilješkama za trenere prate većinu sesija. Ove prezentacije se mogu prilagoditi specifičnim okolnostima obuke, kao što je pružanje informacija specifičnih za određenu zemlju.

Program je organizovan na sledeći način:

**Crveno = Organizaciona pitanja**

**Roze = pozadinske informacije**

**Braon = individualne kompetencije**

**Modul 1: Uvod u pokret Crvenog krsta i  
Crvenog polumjeseca**

90-120 minuta

**Modul 2: Zadaci i uloga volonera**

90-120 minuta

**Modul 3: Proces starenja**

210-240 minuta

**Modul 4: Promocija aktivnog starenja i  
cjeloživotnog učenja**

60 minuta

**Modul 5: Porodični sistem i međuljudski odnosi**

120 minuta

**Modul 6: Međuljudske vještine**

180-240 minuta

**Modul 7: Suočavanje sa posebnim izazovima**

90-120 minuta

**Modul 8: Mapiranje individualnih potreba i  
organizovanje podrške**

60 minuta

**Modul 9: Izvještavanje i dokumentacija**

30-60 minuta

**Module 10: Samoprocjena, evaluacija i završetak**

30-60 minuta

## O ovom trening programu

### Preduslovi za trenere

Idealno, trener bi trebao biti iskusan facilitator koji posjeduje znanje o učenju u odraslom dobu. Međutim, program obuke je razvijen tako da osoba sa iskustvom u kućnoj njezi u zajednici, ili koja obavlja poslove medicinske sestre, socijalnog radnika, psihologa ili sociologa, može odmah koristiti materijale.

### Obučavanje odraslih osoba

Program obuke je dizajniran koristeći principe i metode obrazovanja u odraslom dobu. Treba imati na umu da odrasli učenici dolaze na obuku sa različitim iskustvima i različitim potrebama koje trener treba prepoznati. Oni su zrele osobe i imaju očekivanja i potrebe koje se razlikuju od mlađih učenika. Na primjer:

- Odrasli preferiraju okruženje za učenje gdje se osjećaju cijenjenima i poštovanim zbog svojih iskustava i vještina.
- Odrasli preferiraju aktivno učenje umjesto pasivnog sjedenja i slušanja.
- Odrasli imaju utvrđena mišljenja, stavove i uvjerenja koja će uticati na njihovo učenje.
- Odrasli su motivisani učenici, pa materijali koji se prezentuju moraju biti relevantni za njih i moraju biti potpuno angažovani.
- Stilovi učenja odraslih se razlikuju. Uče različitim brzinama, u skladu sa intelektualnom sposobnošću, nivoom obrazovanja, ličnošću i kognitivnim stilom učenja.
- Odrasli vole preuzeti odgovornost za vlastito učenje, tj. učiti u inkluzivnom, demokratskom, participativnom i saradničkom okruženju.
- Odrasli će naučiti i zapamtiti sadržaj kada je ponovljen, posebno ako je kontekst raznolik.
- Odrasli cijene mogućnost primjene onog što su naučili što je prije moguće.

Stoga postoji potreba za korišćenjem raznovrsnih interaktivnih metoda, kao što su brainstorming, diskusije u malim grupama, prezentacija nalaza, kvizovi, igre, simulacije, diskusije u parovima, itd. Učestvovanje u aktivnostima i vođenje diskusija pomažu učesnicima da uče. Važan dio uloge trenera je da podstakne učešće i interakciju, zadrži interes učesnika i sluša ih s poštovanjem i pažnjom.

### Upoznavanje

Učesnici će vjerovatno dolaziti iz različitih pozadina i životnih stilova. Potrebno je da se osjećaju ugodno jedni s drugima, kako bi sa entuzijazmom učestvovali u aktivnostima i diskusijama u bezbjednom okruženju. Za to je idealna sesija za upoznavanje. Uvodna sesija predlaže aktivnost za upoznavanje, ali trener može imati i druge provjerene metode za lomljenje leda i pomoć učesnicima da se upoznaju. Na primjer, igre mogu biti zabavan i koristan način.



## Pravila ponašanja

Na početku obuke trebaju biti postavljena pravila ponašanja koja moraju slijediti svi učesnici. U demokratskom i inkluzivnom okruženju, učesnici bi trebali biti zamoljeni da postave svoja vlastita pravila ponašanja. To se može postići pripremom i objavljivanjem na flipčartu niza jednostavnih pravila, kao što su:

- Budite tačni na svaku sesiju
- Poštujte mišljenja drugih ljudi
- Nemojte prekidati druge ljude dok govore
- Jedan govori u isto vrijeme, osim u grupnom radu
- Nemojte da dominirate svim diskusijama
- Pridržavajte se teme
- Ugasite mobilne telefone
- Učestvujte u radu u potpunosti
- itd.

Zatim učesnike treba pitati da li se slažu sa ovim pravilima i da li žele dodati još neka. Trener treba da istakne pravila ponašanja u prostoriji za obuku i poziva se na njih po potrebi. Pravila se uvijek mogu ponovo revidirati ukoliko ne funkcionišu ili ne pokrivaju dovoljno oblasti.

## Upravljanje vremenom

Za svaku prezentaciju i aktivnost je definisano vrijeme trajanja ali ono je okvirno. Može biti potrebno više ili manje vremena da bi se ispunile potrebe za učenjem učesnika kao i ciljevi sesija. Praćenje reakcije učesnika i faktora poput neverbalne komunikacije pomoći će treneru da to procijeni. Ukoliko je potrebno više vremena, trener treba da revidira sljedeću prezentaciju kako bi uskladio vrijeme. Ne treba skraćivati niti oduzimati pauze za osvježanje i obroke jer su one neophodne da se učesnici osvježe i fizički i mentalno.

## Vrste aktivnosti

Sledeće sugestije mogu pomoći treneru da efikasnije vodi sesije.

*Diskusija sa cijelom grupom:*

- Zahvalite govornicima.
- Pokušajte da izbjegavate prekidanje govornika, a ako morate zaustaviti nekoga ko previše dugo priča, izvinite se.
- Podstičite što više učesnika da govore.
- Slušajte s pažnjom i poštovanjem. Istupanje u grupi zahtijeva hrabrost.
- Izgradite samopouzdanje učesnika poštujući njihova mišljenja i prethodno iskustvo.

*Rad u malim grupama:*

- Dok traje rad u grupama, šetajte oko njih, posmatrajte i slušajte. Ukoliko grupa skreće sa teme, podsjetite ih o čemu bi trebali diskutovati.
- Pokušajte da osigurate da grupom ne dominira jedna osoba. Ukoliko se to desi, ljubavno intervenišite i zatražite mišljenja od drugih članova grupe.
- Podsjetite grupe kada je ostalo samo pet minuta prije nego što bi diskusija trebala završiti.
- Ukoliko tražite da jedna osoba iz grupe predstavi nalaze rada grupe, zatražite da svaki put bude izabrana druga osoba.
- Tokom plenarnih diskusija o nalazima grupnog rada, podstičite pitanja i komentare od ostalih učesnika kako biste pomogli u razjašnjenju nekih tačaka. Ispravite bilo kakve netačne informacije.

*Prezentacija:*

- Pokušajte da ne čitate iz bilježaka. Vježbajte prezentaciju unaprijed i osigurajte se da znate najvažnije tačke koje treba prenijeti.
- Kada koristite PowerPoint prezentacije, osigurajte da potpuno poznajete njihov sadržaj. Ne prolazite kroz slajdove prebrzo.
- Držite prezentaciju unutar preporučenog vremena.
- Prilagodite tempo govora, ne prebrzo i ne presporo.
- Pratite učesnike dok dajete informacije da vidite da li izgledaju zbunjeno ili zabrinuto. Postavljajte pitanja kako biste saznali šta je uzrok bilo kakve konfuzije. Pojasnite bilo koje tačke, koristeći različite riječi ako je moguće.
- Nakon važnog segmenta, pauzirajte na trenutak i dajte učesnicima vremena da razmisle o tome.
- Postavite pitanja kako biste osigurali da su učesnici razumjeli prezentovane segmente.

*Postavljanje pitanja:*

- Nakon postavljanja pitanja napravite kratku pauzu kako biste učesnicima dali vremena da razmisle o svojim odgovorima. Pogledajte oko sebe po grupi dok čekate da neko odgovori.
- Ako niko ne odgovori, postavite isto pitanje koristeći različite riječi i ponovo pauzirajte, čekajući njihov odgovor.
- Kada neko dobrovoljno ponudi odgovor, nemojte odmah preći na sledeće pitanje. Umjesto toga, pitajte da li neko drugi ima nešto da doda na prvi odgovor. Ispravite bilo kakve netačne informacije.
- Slušajte odgovore za važne segmente i uvažite i zahvalite svakom govorniku.

*Rekapitulacija:*

- Na kraju svakog dana obuke, preporučljivo je izdvojiti vrijeme za pregled aktivnosti tog dana. Postavljajte pitanja kako biste provjerili da su postignuti ciljevi učenja. Ako još uvijek postoji nejasnoća, pokušajte ih razjasniti ili napravite bilješku da ponovo obradite temu sljedeći dan.
- Na početku novog dana obuke, kratko rekapitulirajte aktivnosti prethodnog dana, ili zamolite da neko od učesnika to učini. Na ovaj način se podstiče učenje i provjerava da li su svi razumjeli teme koje su prezentovane.

**Napomena:** Iako je program obuke prilično sveobuhvatan, trener je osoba koja najbolje poznaje grupu i njene potrebe. U nekim slučajevima može biti prikladno dodati više interaktivnih vježbi, poput igranja uloga.

## Primjer agende treninga

Dan 1	
09:00—09:30	Uvod, prezentacija agende, ciljevi treninga i očekivanja učesnika
09:30—11:00	Modul 1: Predstavljanje pokreta Crvenog krsta i Crvenog polumjeseca i programa kućne njege u zajednici
11:00—11:30	Pauza
11:30—13:00	Modul 2: Zadaci i uloga volontera
13:00—14:00	Ručak
14:00—15:30	Modul 3: Proces starenja
15:30—16:00	Pauza
16:00—18:00	Modul 3: Proces starenja (nastavak)
Dan 2	
09:00—10:30	Rekapitulacija prvog dana Modul 4: Promocija zdravog starenja i cjeloživotnog učenja
10:30—11:00	Pauza
11:00—13:00	Modul 5: Porodični sistem i međuljudski odnosi
13:00—14:00	Ručak
14:00—16:00	Module 6: Komunikacijske vještine
16:00—16:30	Pauza
16:30—18:00	Modul 6: Komunikacijske vještine (nastavak)
Dan 3	
09:00—11:00	Rekapitulacija drugog dana Modul 7: Suočavanje sa posebnim izazovima
11:00—11:30	Pauza
11:30—12:30	Modul 8: Mapiranje potreba i organizovanje podrške
12:30—13:30	Ručak
13:30—14:30	Modul 9: Izvještavanje i dokumentacija
14:30—15:30	Modul 10: Samoprocjena i evaluacija

# Uvodna sesija

Slajdovi 1 — 3

## VRIJEME

30 minuta

## GLAVNI SEGMENTI UČENJA

- Imena i kratke informacije o treneru/ima i učesnicima
- Agenda i glavni ciljevi trening sesija
- Pravila ponašanja
- Predstavljanje Priručnika o Minimalnim standardima
- Administracija

## DODATNE INFORMACIJE I REFERENCE

Tom 1: Organizacija i pružanje kućne njege u zajednici

1. *Dobrodošlica i predstavljanje*
2. *Predstavljanje agende i glavnih ciljeva treninga*

Slajdovi 4—6.

3. *Administrativna objašnjenja*

Na primjer: vrijeme pauza, dnevnice, putni troškovi itd.

4. *Predstavljanje Priručnika o Minimalnim standardima i njegovim ciljevima*
5. *Pravila ponašanja*

Zamolite učesnike da se usaglase oko osnovnih pravila ponašanja na obuci. Ako su neka pravila unaprijed pripremljena, zamolite ih da ih prokomentarišu i dodaju druga pravila. Pokušajte postići saglasnost oko toga koja pravila su najvažnija, npr. tačnost, poštovanje prema drugima... Ostavite pravila vidljiva na flipčartu ili ekranu tokom cijele obuke. Ako učesnici odstupaju od pravila, pokušajte napraviti priliku da ih ponovo razmotrite. Po potrebi, usaglasite se oko izmjena.

## Aktivnost

### Upoznavanje

Slajd 7

Tipična aktivnost za upoznavanje mogla bi biti da se učesnici obrate svom susjedu i kažu jedni drugima kakva su njihova očekivanja od obuke i zašto ih zanima rad u kućnoj njezi u zajednici. Nakon pet minuta, trener može zatražiti od svake osobe da predstavi svog partnera grupi i kaže nešto zanimljivo što su saznali o njemu ili njoj.

Igra takođe može biti korišćena za upoznavanje. Na primjer, trener može početi bacajući malu mekanu loptu učesnicima redom, tražeći od njih da izgovore svoja imena i odakle dolaze. Alternativno, učesnici mogu bacati loptu jedni drugima.

# Modul 1: Upoznavanje sa pokretom Crvenog krsta i Crvenog polumjeseca

## Slajd 8

### VRIJEME

90 — 120 minuta

### GLAVNI SEGMENTI UČENJA

- Pokret Crvenog krsta i Crvenog polumjeseca i sedam osnovnih principa Agenda i glavni ciljevi trening sesija
- Čime se Crveni krst i Crveni polumjesec bavi i na koji način pomaže Vladi
- Kako su volonteri angažovani u mnogim različitim aktivnostima Administracija
- Oblasti u kojima djeluje njihovo Nacionalno društvo
- Aktivnosti koje se sprovode sa i za starije osobe u programu kućne njege u zajednici

### CILJEVI UČENJA

Na kraju modula, učesnici bi trebalo da budu sposobni da:

- Opišu kako je organizovan Pokret Crvenog krsta i Crvenog polumjeseca, te objasne važnost sedam Temeljnih principa i znaka
- Ukažu na vrijednost i značaj volontera i volontiranja u aktivnostima Crvenog krsta i Crvenog polumjeseca
- Pokažu da su upoznati sa posvećenošću Crvenog krsta i Crvenog polumjeseca prema starijim osobama i opišu specifične aktivnosti njihovog Nacionalnog društva u tom pogledu

### DODATNE INFORMACIJE I REFERENCE

- Bečke obaveze. Vidjeti: [fednet.ifrc.org/en/ourifrc/statutory-Meetings/regional-Meetings-and-conferences/europe/vienna-2010/](https://fednet.ifrc.org/en/ourifrc/statutory-Meetings/regional-Meetings-and-conferences/europe/vienna-2010/)
- Strategija 2020. Vidjeti: [www.ifrc.org/who-we-are/vision-and-Mission/strategy-2020/](https://www.ifrc.org/who-we-are/vision-and-Mission/strategy-2020/)
- MFCK Politika o radu sa volonterima. Vidjeti: [www.ifrc.org/en/what-we-do/volunteers/volunteering-policy/](https://www.ifrc.org/en/what-we-do/volunteers/volunteering-policy/)
- F Vodič za fasilitatore za zdravstvene aktivnosti i prvu pomoć u zajednici, Tom 1. Poglavlje 1, strana 19. Vidjeti: [www.ifrc.org/Global/Publications/Health/145600\\_Facilitator%20guide%20CBHFA%20in%20action%20voluMe%201-LR.pdf](https://www.ifrc.org/Global/Publications/Health/145600_Facilitator%20guide%20CBHFA%20in%20action%20voluMe%201-LR.pdf)

## 1. Pokret Crvenog krsta/Crvenog polumjeseca i sedam osnovnih principa

40 minuta

Emblemi i njihova upotreba.

Prezentacija od strane trenera

Aktivnost

### Volontiranje

20 minuta, Slajdovi 9—10

Zatražite od učesnika da intenzivno razmišljaju (brainstorm) o nekim riječima i frazama koje se povezuju sa volonterom. Kada se predstavi određeni broj riječi i izraza, počnite diskusiju o tome šta je navedeno.

Podstaknite učesnike da iznesu neke riječi ili fraze koje su izostavljene, npr.

- Altruizam
- Doprinost društvu/Davanje nečega zauzvrat
- Motivacija
- Pomaganje
- Solidarnost
- Kvalitet života
- Samopoštovanje
- Poštovanje sebe i drugih
- Odgovornost
- Satisfakcija
- Sopstvena vrijednost
- Činjenica da se osjećaju dobro zbog nečeg
- Reciprocitet
- Upoznavanje novih ljudi izvan svog uobičajenog kruga
- Empatija
- Uticaj porodice i prijatelja
- Moralni razlozi
- Obaveza/dužnost
- Prilika i lakši način da se učini dobro djelo
- Osjećaj pripadanja
- Ponos u činjenici da ste uvaženi

*Napomena za trenere: Tokom aktivnosti intenzivnog razmišljanja, trener treba da traži doprinose, I da ih zapiše na flipčartu bez davanja ikakvih komentara u tom trenutku. Tokom diskusije koja bude uslijedila, neke stavke treba eliminisati a druge dodati.*

2. Nakon ove aktivnosti, ukoliko vrijeme i resursi dozvoljavaju, treba zatražiti od jednog ili dva iskusnija volontera koji trenutno rade sa starijima da kažu par riječi o tome zašto volontiraju i šta dobijaju time. Podstaknite učesnike da postavljaju pitanja na kraju kratke prezentacije.

### 3. *Aktivnosti nacionalnog društva*

15 minuta

#### **Prezentacija od strane trenera**

Počnite tako što ćete pitati učesnike da li su upoznati sa oblastima u okviru kojih nacionalno društvo djeluje. Pitajte ih da podijele svoje znanje o tim oblastima. Nakon ovoga, nastavite sa prezentovanjem generalnih aktivnosti nacionalnog društva pokazujući kako se volonteri angažuju.

### 4. *Ciljne grupe*

15 minuta

#### **Prezentacija od strane trenera**

Nastavite s aktivnostima koje sprovodi Nacionalno društvo posebno za i sa starijim osobama, osobama s invaliditetom i osobama s hroničnim bolestima. Imajte na umu da mnoge starije osobe mogu pripadati jednoj ili obje druge ciljne grupe.

## Aktivnost

### **Kućna njega u zajednici**

10—15 minuta, Slajd 11

Zamolite učesnike da se obrate osobi do sebe i saznaju jedni od drugih da li imaju bilo kakvo lično iskustvo sa programom kućne njege u zajednici za navedene ciljne grupe. Po isteku pet minuta, zamolite ih da redom ispričaju drugim učesnicima bilo koje zanimljivo iskustvo koje su čuli od svog partnera.

*Napomena treneru: Ova aktivnost je osmišljena da bi trener saznao da li postoje učesnici koji su na neki način uključeni, možda preko člana porodice, u program kućne njege u zajednici. Možda neki učesnici već nešto znaju o tome kako je program organizovan ili imaju iskustva sa tim u okviru svoje porodice. Korisno je da trener bude svjestan prethodnog znanja i iskustva, koje treba poštovati. Tokom sesija, ako osobe sa takvim znanjem podijele svoja osjećanja i mišljenja to može pomoći u izgradnji samopoštovanja i samopouzdanja.*



## Modul 2: Zadaci i uloga volontera

### Slajd 12

#### VRIJEME

90—120 minuta

#### GLAVNI SEGMENTI UČENJA

- Prava i obaveze volontera
- Glavni zadaci i aktivnosti volontera prilikom rada u programu kućne njege u zajednici

#### CILJEVI UČENJA

Na kraju modula, učesnici bi trebalo da budu sposobni da:

- daju pregled glavnih uloga, obaveza i ograničenja volontera
- opišu njihove glavne zadatke i aktivnosti kada rade u programu kućne njege u zajednici

#### DODATNE INFORMACIJE I REFERENCE

Tom 1: Organizacija i pružanje kućne njege u zajednici  
Poglavlje 7

### 1. *Volontiranje u programu kućne njege u zajednici*

60 minuta + 15 minuta diskusije, Slajdovi 13—20.

**Prezentacija od strane trenera**

### 2. Na kraju prezentacije trener treba čitavoj grupi postaviti niz pitanja na osnovu kojih će se provjeriti njihovo razumijevanje prezentacije. Na primjer:

- Da li neko može da mi navede 4 glavne obaveze koje su preuzela nacionalna društva Crvenog krsta i Crvenog polumjeseca u Obavezama iz Beča? (*Slajd 16*)
- Koja su osnovna prava volontera prilikom rada sa korisnicima (*Slajd 17*)
- Navedite neke od obaveza prilikom rada sa korisnicima (*Slajdovi 18—19*)
- Koja ograničenja naše Nacionalno društvo postavlja kod volontiranja sa korisnicima (*Slajd 20*)

*Napomena za trenera: Tokom ovih pitanja, uobičajena je praksa da se prikaže adekvatan slajd PowerPoint prezentacije ili flipčart. Postavljanje pitanja koja se odnose na prethodnu pomenutu tematiku podstiče učenje, čak i ako učesnici čitaju i odgovaraju direktno sa prezentacije.*

### 3. Glavni zadaci i aktivnosti volontera kada rade sa i za osobe u programu kućne njege u zajednici

30 minuta, Slajdovi 21—30.

Prezentacija od strane trenera

#### Aktivnost

### Idealni volonter

20—25 minuta, Slajd 31

Podijelite učesnike u male grupe od po troje ili četvero i dajte svakoj grupi samo jednu od oblasti u kojima volonteri mogu da rade sa osobama u programu kućne njege u zajednici:

- psihosocijalna podrška
- društvene aktivnosti
- podrška socijalnoj uključenosti i integraciji u zajednicu
- prevencija nezgoda u kući
- prepoznavanje budućih potreba
- mogućnost odmora za negovatelje/ice

Tražite od njih da u svojim manjim grupama diskutuju o tome šta misle koja bi bila njihova uloga i zadaci kao volontera u ovim oblastima. Nakon 15 minuta, tražite da se svi vrate u plenum i da izaberu jednu osobu po grupi koja će kratko prezentovati svoje nalaze.

Ova aktivnost provjerava njihovo razumijevanje prezentacije. Nakon što svaka grupa predstavi svoje nalaze, trener treba da prokomentariše sve što je propušteno ili pogrešno protumačeno.

*Napomena za trenere: U daljim aktivnostima ove vrste, moguće je tražiti da čitava grupa postavlja pitanja ili da komentariše nalaze manje grupe, ali na samom početku treninga može postojati određeni stepen zabrinutosti u vezi sa kritikovanjem drugih ili možda straha od toga da ne izgledaju kao "sveznalice". Postepeno, kako se interakcija više razvija, učesnici će naučiti da vjeruju jedni drugima i da poštuju mišljenja, stavove i iskustva jedni drugih.*

## Modul 3: Proces starenja

Slajdovi 32-33

### VRIJEME

210—240 minuta (u zavisnosti od veličine grupe)

### GLAVNI SEGMENTI UČENJA

- Demografski trendovi i starenje populacije
- Proces starenja
- Različite dimenzije starenja
- Moguće emocionalne reakcije starije osobe
- Moguće reakcije starije osobe tokom procesa starenja
- Gubitak i žalost
- Smrt i umiranje
- Predrasude prema starenju (ejdžizam)

### CILJEVI UČENJA

Na kraju ove sesije učesnici bi trebali biti u stanju da:

- nabroje neke od implikacija starenja populacije na društvo u cijelini
- opišu proces starenja i njegove dimenzije
- opišu moguće reakcije na starenje i emocionalne odgovore
- objasne kako podržati starije osobe u žalosti
- opišu moguće reakcije i emocije onih koji se suočavaju sa smrću
- opišu njihov lični odnos prema starijim osobama

### DODATNE INFORMACIJE I REFERENCE

- Tom 2: Osnovne vještine i znanje u kućnoj njezi u zajednici, Poglavlje 2
- Binstock RH, George LK (eds), Priručnik o starenju I socijalnim naukama, 2010, Sedmo izdanje, Academic Press.
- MFCK (2013) Godine koje se broje. Izvještaj o aktivnom starenju i međugeneracijskoj solidarnosti Vidjeti: [www.ifrc.org/ PageFiles/133266/IFRC\\_17122012-EZO-Ageing\\_0702.pdf](http://www.ifrc.org/PageFiles/133266/IFRC_17122012-EZO-Ageing_0702.pdf)

## 1. *Trend starenja*

50 minuta + 15 minuta diskusija, Slajdovi 34—38.

Napomena da će većina klijenata usluge kućna njega u zajednici biti starije osobe, stoga je fokus na procesu starenja i nekim od problema koji nastaju zbog tog trenda starenja.

**Prezentacija od strane trenera.** Uz to, navedite neke činjenice i brojke o situaciji u vašoj zemlji.

2. Nakon prezentacije, zamolite učesnike da navedu područja na koja će ovaj trend vjerovatno uticati na društvo. Koje su implikacije starenja populacije? Odgovori mogu uključivati:

- Porast u sistemima podrške svih vrsta
- Porast broja zahtjeva za socijalno staranje
- Porast broja ljudi koji su ugroženi i zavisni od pomoći
- Više nezaraznih bolesti
- Povećanje invaliditeta
- Usamljenost i izolovanost mnogih starijih ljudi
- Marginalizacija
- Nasilje i zlostavljanje starijih osoba

Ukoliko je potrebno podstaknite učesnike postavljanjem pitanja, kao npr: Da li smatrate da starije osobe mogu postati socijalno izolovane? Kakvi sistemi podrške mogu biti neophodni?

## 3. *Trend starenja*

35 minuta, Slajdovi 39—47.

**Prezentacija od strane trenera.**

## 4. *Tuga, žalost i gubitak*

20 minuta, Slajdovi 47—51.

**Prezentacija od strane trenera.**

### Aktivnost

## Podrška starijoj osobi koja je u žalosti

15 minuta, Slajdovi 52—53

Zamolite učesnike da se obrate partneru i kratko razgovaraju o tome kako bi “četiri tačke savjeta” bile od pomoći starijoj osobi koja je u žalosti. Na kraju diskusije, zamolite ih da iznesu tačke i zatim u grupi sa svima ostalim učesnicima raspravljaju o tome šta volonteri mogu učiniti kako bi pružili podršku.

## 5. *Suočavanje sa smrću*

20 minuta, Slajdovi 54—59.

Prezentacija od strane trenera.

## 6. *Diskriminacija prema starijim osobama (ejdžizam)*

10 minuta, Slajdovi 60—61.

Prezentacija od strane trenera.

### Aktivnost

## Mladi i stari

10 minuta, Slajdovi 62

U plenumu, tražite od učesnika da intenzivno razmišljaju o tome šta im padne na pamet kada pomisle na riječi “mlad” i “star”. Zapište njihov odgovor na flipčartu. Na kraju vježbe, tražite od učesnika da upare riječi koje su suprotne, na primjer, “mlad – živahan, star – statičan”, “mlad – jak”, “star – slab”

*Napomena za trenere: Ovo je vrlo jasna aktivnost koja ima za cilj da svim volonterima razjasni da, s obzirom na činjenicu da su oni članovi našeg društva, kada im neko postavi konkretno pitanje, ljudi imaju običaj da pripisuju više negativne nego pozitivne karakteristike starijim osobama. Svakako će biti i pozitivnih aspekata, kao na primjer mudrost, ali će ipak više biti negativnih karakteristika.*

## Scenariji

30—35 minuta, Slajdovi 63—64

Zamolite učesnike da se ponovo podijele u male grupe od tri ili četiri osobe, koliko je moguće mijenjajući sastav svake grupe. Pripremite različite scenarije za svaku grupu, npr.:

- Odlazak u kupovinu
- Odlazak u park
- Odlazak u banku
- Pomoć u pripremi obroka
- Razgledanje starih fotografija

Za svaki scenario, dajte grupi set pitanja. Na primjer, za “Odlazak u kupovinu”, pitajte ko odlučuje da je vrijeme da se ide, ko odlučuje šta da se kupi, kako volonter prati razmišljanja starije osobe, kako će se riješiti pitanje novca.

Tražite od učesnika da prodiskutuju o tome kako se volonter može suočiti sa “izazovom dobronamjerne predrasude”. Oni bi trebalo da u okviru grupe razviju neke opšte strategije koje će im pomoći da se s tim suoče. Nakon 15 minuta zatražite od svake grupe da predstavi svoje nalaze.

Napomena za trenera: U ovoj aktivnosti nema tačnog i netačnog odgovora. Namjera je da se promoviše veća svijest o “dobronamjernoj predrasudi”. Ukoliko se naiđe na primjere ovoga u prezentacijama grupa, istaknite ih i dajte nekoliko savjeta kako to riješiti.

## Modul 4: Aktivno starenje i cjeloživotno učenje

Slajdovi 65—66

### VRIJEME

60—80 minuta

### GLAVNI SEGMENTI UČENJA

- Koncept zdravog i aktivnog starenja
- Društveni faktori zdravlja
- Koncept cjeloživotnog učenja

### CILJEVI UČENJA

Na kraju ove sesije učesnici bi trebali biti sposobni da:

- Opišu koncept zdravog i aktivnog starenja i povežu ključne društvene faktore zdravlja
- Objasne koncept cjeloživotnog učenja

### DODATNE INFORMACIJE I REFERENCE

- Tom 2: Osnovne vještine i znanje u kućnoj njezi u zajednici, Poglavlje 2
- MFCK (2013) Godine koje se računaju - izvještaj o aktivnom starenju i međugeneracijskoj solidarnosti (str. 20) Vidjeti: [www.ifrc.org/PageFiles/133266/IFRC\\_17122012-EZO-Ageing\\_0702.pdf](http://www.ifrc.org/PageFiles/133266/IFRC_17122012-EZO-Ageing_0702.pdf)
- Zdravo starenje (SZO). Vidjeti: [www.euro.who.int/en/health-topics/Life-stages/healthy-ageing](http://www.euro.who.int/en/health-topics/Life-stages/healthy-ageing)
- SZO Aktivno starenje - politički okvir. Poglavlje 2, Aktivno starenje; Koncept i osnovni razlozi (str. 12), i Poglavlje 3, Determinante aktivnog starenja (str. 19). Vidjeti: [whqlibdoc.who.int/hq/2002/WHO\\_NMH\\_NPH\\_02.8.pdf](http://whqlibdoc.who.int/hq/2002/WHO_NMH_NPH_02.8.pdf)
- SZO Evropa. Društveni faktori zdravlja: Jasne činjenice. Vidjeti: [www.euro.who.int/en/publications/abstracts/social-determinants-of-health.-the-solid-facts](http://www.euro.who.int/en/publications/abstracts/social-determinants-of-health.-the-solid-facts)
- Učenje za aktivno starenje i međugeneracijsko učenje.. Vidjeti: [bookshop.europa.eu/en/learning-for-active-ageing-and-intergenerational-learning-pbNC0213074/](http://bookshop.europa.eu/en/learning-for-active-ageing-and-intergenerational-learning-pbNC0213074/)
- Projekat Održivo učenje u zajednici (SLIC). Vidjeti: [www.slic-project.eu](http://www.slic-project.eu)

## 1. Aktivno starenje

30 minuta, Slajdovi 67—70.

### Prezentacija od strane trenera

Aktivno starenje, korišćenje dimenzije SZO: socijalna participacija, ekonomska participacija, kulturna, duhovna i građanska pitanja

## 2. Cjeloživotno učenje

25 minuta, Slajdovi 71—73.

### Prezentacija od strane trenera

Aktivnost

## Osigurati aktivno starenje

30 minuta, Slajd 74

Zamolite učesnike da oforme manje grupe sa 3 do 4 osobe i diskutuju o tome kako bi oni asistirali starijoj osobi da osiguraju aktivno starenje u ZSO dimenzijama. Podstaknite ih da razmotre praktične mjere koje mogu preduzeti u svakodnevnim aktivnostima, ali i da razmotre psihosocijalni pristup, kao što je osiguranje sposobnosti starije osobe da donosi odluke i ostane povezana. Trebali bi razmotriti i starije osobe koje su fizički onesposobljene, na primjer, u invalidskim kolicima ili nepokretne u krevetu.

*Napomena za trenera: Možete svakoj grupi dati različite dimenzije kako bi se promovisalo dublje razumijevanje aktivnog starenja. Nakon 15 minuta, tražite da jedan predstavnik grupe prezentuje nalaze. Nakon što sve grupe završe sa prezentacijom, započnite opštu diskusiju o heterogenosti starijih osoba, i kako, iako postoje opšti principi koje treba poštovati, volonter mora biti spreman da prilagodi aktivnosti kako bi one odgovarale svakoj pojedinačnoj starijoj osobi.*



## Modul 5: Porodični sistemi i odnosi

Slajd 75

### VRIJEME

120 minuta

### GLAVNI SEGMENTI UČENJA

- Porodica kao sistem
- Volonter i njegov/njen odnos sa porodicom
- Šta treba a šta ne treba raditi u odnosu sa članovima porodice

### CILJEVI UČENJA

Na kraju ove sesije učesnici bi trebali biti sposobni da:

- Opišu kompleksnost porodice kao sistema i porodične odnose
- Navedu kako se adekvatno odnosi prema porodici/njegovateljima u situaciji neformalne njege

### DODATNE INFORMACIJE I REFERENCE

- Tom 2: Osnovne vještine i znanje o kućnoj njezi u zajednici
- [en.wikibooks.org/wiki/Introduction\\_to\\_Sociology/Family](https://en.wikibooks.org/wiki/Introduction_to_Sociology/Family)
- Wright, Lorraine M, Leahey, Maureen, (2005) Njegovatelji i porodica, izdanje 4. F A Davis Company.

## 1. Koncept porodice kao sistema

25 minuta, Slajdovi 76—82.

Prezentacija od strane trenera.

### Aktivnost

## Vizualizacija

5 minuta, Slajd 83

*Napomena treneru: Sljedeća aktivnost bi trebalo da pomogne učesnicima da razmisle o porodici kao sistemu, međusobno povezanom, ali koji se takođe sastoji od različitih pojedinaca. Bilo bi od pomoći donijeti vrtešku, npr. onu koji se drži pored bebinog kreveta, a koja se sastoji od 4 ili 5 elemenata. Postavite je u prostoriji za rad kako bi svako mogao da je vidi.*

Sada tražite od učesnika da zamisle da je ova muzička vrteška jedinica porodice, ili prosto da zamisle muzičku vrtešku ukoliko je nemate. Napomenite da se 4 ili 5 dijelova pomalo okreću u vazduhu. Generalno gledajući, oni se ne dodiruju ali nekad su bliži jednom dijelu a nekad dalji. Ukoliko naiđe povjetarac, on će uticati na pokretanje svakog dijela i ubrzati njihovo pomjeranje. Uz smanjivanje povjetarca, uspostavlja se ravnoteža, ali može doći do promjene pravca kretanja. Nekada djeluje da je jedan dio izolovan od drugih, ali bez toga dijela, ravnoteža bi bila poremećena.

Na isti način, promjena kod jednog člana porodice utiče na sve članove porodice i dolazi do međusobnog uticaja u okviru čitave jedinice. Svaka vrsta promjene dovodi do promjene ravnoteže. Volonteri koji posjećuju porodicu treba da se fokusiraju na interakciju između članova porodice umjesto na pojedince unutar porodice.

## Porodica

20—30 minuta, Slajd 84

Povedite opštu diskusiju o različitosti porodice, i formalno i funkcionalno. Pitajte učesnike šta oni misle kako se porodica može definisati. Koliko različitih varijacija mogu da smisle? Nastavite s pitanjem u kakvim se različitim situacijama mogu porodice naći i kako to može da utiče na odnose.

*Napomena za trenera: Svrha ove aktivnosti je da naglasi kompleksnost i različitost porodičnih odnosa i situacije u kojima se porodice mogu naći. Možete pitati različite učesnike šta misle od čega se sastoji njihova sopstvena porodica: vrlo je vjerovatno da ćete dobiti različite varijacije u odgovorima. Imajte u vidu da u ovom dijelu mogu nastati duge diskusije o tome npr. da li se istopolni brakovi ili parovi bez djece mogu nazvati porodicom. Diskusija će zavisiti od znanja učesnika o definiciji porodice i njihovih ličnih stavova*

- Nuklearna porodica (roditelji i djeca)
- Šira porodica
- Porodica sa jednim roditeljem
- Istopolni roditelji
- Vanbračna zajednica
- Parovi bez djece
- Hraniteljska porodica

Neke tipične situacije koje mogu uticati na porodične odnose mogu biti sljedeće:

- Život u urbanoj ili ruralnoj sredini
- Član porodice radi u drugom mjestu duži period
- Starija osoba/e, osoba s invaliditetom ili osoba s hroničnom bolešću koja živi s porodicom
- Odrasla djeca žive sa porodicom

Takođe napomenite da “porodica” ne nužno znači ljude koji su u krvnom srodstvu. Često postoje situacije u kojima glavni njegovatelj nije član porodice. Međutim, u svrhu ove obuke, te osobe smatraju se za članove porodice.

## 2. Interakcija volontera sa porodicom, šta treba i šta ne treba raditi

10 minuta, Slajdovi 85—87.

Prezentacija od strane trenera.

### Aktivnost

## Ponašanje volontera

35—40 minuta, Slajd 88

Zamolite učesnike da naprave grupe od po 6 osoba. Zadajte svakoj grupi specifičnu porodičnu situaciju, npr.

- Volonter posjećuje korisnicu čiji je suprug preminuo par dana ranije
- Volonter posjećuje korisnicu koja je u invalidskim kolicima i plače jer sin odbija da je izvede napolje
- Volonter prisustvuje sceni nasilja kada sin zahtjeva novac od oca
- Član porodice korisnika optužuje volonera da odaje porodične tajne komšijama
- Glavni njegovatelj je ljubomoran na svakog posjetioca

Tražite od učesnika da prodiskutuju o tome šta bi volonter trebalo da uradi u ovim situacijama.

Nakon 10-15 minuta, tražite da jedan član grupe prezentuje situacije i da saopšti šta su odlučili da bi volonter trebalo da uradi. Nakon svake prezentacije podstičite pitanja i komentare ostalih učesnika.

Pitajte da li smatraju da je predloženo rješenje adekvatno situaciji.

*Napomena treneru: Ukoliko neka grupa predloži aktivnost koja nije primjerena, potrebno je da revidirate informacije o tome šta treba a šta ne treba raditi.*

## Modul 6: Komunikacijske vještine

Slajd 89

### VRIJEME

180—240 minuta

### GLAVNI SEGMENTI UČENJA

- Dobra komunikacija i komunikacijske vještine
- Posebni izazovi u komunikaciji sa korisnikom
- Razumijevanje i rješavanje konfliktnih situacija

### CILJEVI UČENJA

Na kraju ove sesije učesnici bi trebali biti sposobni da:

- navedu nekoliko činjenica o značaju komunikacije
- opišu šta je to dobra komunikacija
- primjene koncept aktivnog slušanja
- opišu kako izbjeći konflikt, ukoliko je to moguće
- objasne kako adekvatno reagovati u konfliktnim situacijama

### DODATNE INFORMACIJE I REFERENCE

Tom 2: Osnovne vještine i znanja u kućnoj njezi u zajednici,  
poglavlja 7 i 8

## 1. Važnost komunikacije

50 minuta, Slajdovi 90—105.

### Prezentacija od strane trenera.

Predstavite činjenice u vezi sa dobrom komunikacijom i ključne stavove koji to podržavaju. Završite sa kratkim napomenama o vještini slušanja i naročito o aktivnom slušanju.

### Aktivnost

## Ne slušam/slušam

40—50 minuta, Slajdovi 106—107

Tražite od učesnika da rade u parovima. Tražite od njih da prije svega razmisle o vještini aktivnog slušanja i onda da se usaglase oko metoda ne slušanja, npr. ne uspostavljanja kontakta očima sa onim koji govori, igranje sa mobilnim telefonom, prekidanje onoga koji govori i nametanje sopstvenog iskustva. Kada učesnici dođu do nekih navoda, osoba A u svakoj grupi treba da ispriča osobi B nešto što je naljutilo ili rastužilo prošle nedelje. Može biti u pitanju bilo šta. Osoba B treba da pokuša da pokaže da ne sluša na način što će koristiti jednu ili više metoda koje su dogovorili. Na kraju, trener treba da pita osobu A u svakom paru sljedeće:

- Po čemu ste primijetili da vas osoba B nije aktivno slušala
- Kako ste se osjećali zbog toga?
- Šta vam je najviše smetalo?

Nakon ovoga, osoba B u svakom paru treba da priča o nečemu što je usrećilo ili zabavilo tokom prošle nedelje. Osoba A treba da pokuša da koristi vještine aktivnog slušanja. Na kraju aktivnosti, pitajte osobu B:

- Šta vam je ukazalo na to da osoba A aktivno sluša?
- Kako ste se osjećali zbog toga?
- Šta vam je bilo najprijetnije?

Na osnovu odgovora iz oba dijela aktivnosti, tražite od učesnika da istaknu neke segmente aktivnog slušanja koje mogu biti od pomoći kada se komunicira sa starijim osobama. Podsjetite ih da starije osobe mogu živjeti same, izolovane i neaktivne. Volonteri treba da budu svjesni svojih opažanja i predrasuda koje su možda formirane na osnovu prethodnog iskustva. Naglasite činjenicu da nijesu sve starije osobe iste i da sve generalne činjenice oko kojih se dogovore mogu biti prilagođene osobi koju posjećuju.

## Dobri slušaoci

*10 minuta, Slajd 108*

Tražite od svakog učesnika da napišu imena tri osobe za koje smatraju da su dobri slušaoci. Kad napišu sva tri imena (što može biti teško), pitajte ih da li je neko napisao ime osobe koju lično baš i ne vole. Bilo bi neobično da je to neko zaista i učinio. Pitajte ih zatim da li im se dopadaju i da li poštuju osobe koje se nalaze na njihovom spisku. Generalno gledajući, mnogi će odgovoriti da je to slučaj. Nakon ovoga, započnite kratku diskusiju o izjednačavanju dobrog slušanja sa time da korisnici nekoga simpatišu ili cijene. Imajući ovo u vidu, dobre vještine slušanja su veoma bitne.

## 2. Komunikacija s osobama sa oštećenjem vida ili sluha i prepreke u komunikaciji

10 minuta, Slajdovi 109—113.

Prezentacija od strane trenera.

### Aktivnost

## Pružanje podrške u posebnim slučajevima

30—35 minuta, Slajdovi 114—115

Zamolite učesnike da rade u grupama od tri do četiri osobe. Imajući na umu ideju aktivnog starenja i cjeloživotnog učenja, trebali bi razgovarati o tome kako bi volonter mogao podržati korisnika u sljedećim situacijama:

- Poteškoće sa pamćenjem
- Oštećenje sluha
- Oštećenje vida
- Gubitak samopoštovanja i osjećaja pripadnosti

Oni trebaju razgovarati i o tome šta ne treba raditi i razviti listu unutar grupe od "Da" i "Ne". Posle 20 minuta, zamolite predstavnika prve grupe da prezentuje neke od nalaza svoje grupe. Kratko ih zapišite na flipčart. Pitajte drugu grupu imaju li nešto drugačije, i ako da, dodajte bilo koje tačke. Nastavite dok sve grupe ne dobiju priliku da dodaju svoje nalaze. Predložite pitanja i komentare od svih učesnika, i po potrebi podstaknite kako bi se osiguralo da su obuhvaćene važne tačke. Npr, kod poteškoća s pamćenjem, volonteri bi trebali osigurati da korisniku bude ponuđeno manje informacija istovremeno. Kod problema sa sluhom treba koristiti kratke rečenice i biti usmjeren prema klijentu. Za nekoga ko je možda depresivan nakon što je izgubio osjećaj samopoštovanja, volonter bi trebao promovisati značajne aktivnosti kako bi motivisao i stimulisao korisnika mentalno. Na listi "Ne", volonter nikada ne bi trebao nametati ili insistirati na određenoj aktivnosti bez saglasnosti klijenta. Osoba s oštećenjem vida nikada ne bi trebala biti ostavljena sama, čak ni u vlastitom domu, bez obavještanja gdje se nalazi i gdje volonter ide

*Napomena za trenera: Ova aktivnost treba dovesti do prepoznavanja da bi volonteri trebali biti otvoreni za prilagođavanje vlastitog ponašanja i tražiti prilike za promociju podržavajućeg okruženja u skladu s mogućnostima i ograničenjima korisnika. Svaka aktivnost treba biti sprovedena uz saradnju korisnika, kao i uz pomoć drugih izvora informacija ako korisnik pristane. Iako su sada razvili opštu listu "Da" i "Ne", volonteri trebaju imati na umu da je svaka osoba drugačija i da se svaka opšta lista mora prilagoditi.*



### 3. Prvi kontakt

10 minuta, Slajdovi 116—117.

**Prezentacija od strane trenera.**

### 4. Konflikt

20—30 minuta, Slajdovi 118—122.

**Prezentacija od strane trenera.**

Dajte definicije i objasnite kako sukobi mogu nastati uopšteno i unutar porodičnih sistema. Nastavite prezentovati kako bi volonteri trebali djelovati u kontekstu njihove uloge u porodici.

## Aktivnost

### Konfliktne situacije

60—70 minuta, Slajdovi 123—124

Podijelite učesnike u grupe od 4 ili 5 osoba. Dajte svakoj grupi scenario konfliktne situacije, npr:

- Konflikt između volontera i korisnika
- Volonter je optužen za krađu od strane člana porodice
- Članovi porodice žele da natjeraju korisnika da učini nešto što ne želi
- Konflikt između volontere i medicinske sestre koja posjećuje korisnika

Dajte svakoj grupi 20 minuta da planiraju i pripreme kratak skeč za igranje uloga. Trebalo bi između sebe da izaberu glumce koji će predstaviti konfliktnu situaciju koristeći metode i tehnike opisane u prezentaciji. Osoba ili osobe koje igraju agresora treba da se potrude da konfliktna situacije duže traje.

Nakon što su sve grupe odigrale konfliktnu situaciju, započnite plenarno diskusiju o različitim pristupima, šta je funkcionisalo a šta nije. Podstaknite učenje tako što ćete se vratiti na prezentaciju i podsjetite učesnike šta se može uraditi kako bi se kontrolisala konfliktna situacija. Nakon toga tražite od njih da u okviru grupa pripreme spisak stvari koje treba i koje ne treba uraditi na flipčartu, npr:

#### Šta raditi

Kontrolisati svoj temperament  
Slušati i tražiti rješenja  
Poštovati mišljenje korisnika  
Poštovati principe Crvenog krsta i Crvenog polumjeseca

#### Šta ne raditi

Vikati ili biti agresivan  
Slati negativne poruke  
Ismijavati korisnika

Na kraju ove aktivnosti, tražite od učesnika da istaknu svoje flipčart papire po prostoriji za rad. Ovo može ostati kao podsjetnik tokom trajanja obuke.

## Modul 7: Suočavanje sa posebnim izazovima

Slajd 125

### VRIJEME

90—120 minuta

### GLAVNI SEGMENTI UČENJA

#### 1. Nasilje i zlostavljanje

- Definicija nasilja
- Oblici zlostavljanja
- Tipični faktori rizika
- Prepoznavanje zlostavljanja i moguće barijere
- Mjere koje treba preduzeti

#### 2. Situacije u hitnim slučajevima

### CILJEVI UČENJA

Na kraju sesije, učesnici bi trebalo da budu sposobni da:

- Opišu različite oblike zlostavljanja i nasilja kao i faktore rizika povezane sa njima
- Navedu kako se prepoznaju znaci zlostavljanja i koje su moguće barijere u prepoznavanju nasilja
- Nabroje svoje odgovornosti i ograničenja prilikom suočavanja sa nasiljem i zlostavljanjem i da opišu kako adekvatno reagovati
- Opišu šta je potrebno uraditi u hitnim situacijama u kući klijenta

### DODATNE INFORMACIJE I REFERENCE

- Tom 2: Osnovne vještine i znanje u pružanju kućne njega u zajednici, Poglavlje 10
- Rušenje tabua –brošura i priručnik za trenere u vezi sa podizanjem svijesti. Vidjeti: [www.btt-project.eu](http://www.btt-project.eu)
- SZO. Evropski izvještaj o sprječavanju lošeg postupanja prema starijim osobama. Vidjeti: [http://www.euro.who.int/data/assets/pdf\\_file/0010/144676/e95110.pdf](http://www.euro.who.int/data/assets/pdf_file/0010/144676/e95110.pdf)
- Strategija o prevenciji nasilja, mitigaciji i odgovoru 2011—2020. Vidjeti: [https://fednet.ifrc.org/PageFiles/85418/SoV\\_English/IFRC%20SoV%20REPORT%202011%20EN.pdf](https://fednet.ifrc.org/PageFiles/85418/SoV_English/IFRC%20SoV%20REPORT%202011%20EN.pdf)

## 1. **Nasilje**

40 minuta, Slajdovi 126—134.

### Prezentacija od strane trenera.

Dajte definiciju nasilja i dodajte činjenice, podatke i postojeće zakone koji se odnose na nasilje i zlostavljanje a koji su karakteristični za Vašu zemlju. Nastavite sa opisivanjem različitih oblika zlostavljanja: fizičko, psihološko ili emotivno, seksualno, finansijsko, zanemarivanje ili napuštanje.

2. Nakon prezentacije pitajte učesnike da dodaju još neke faktore koji mogu doprinijeti nasilju prema starijim osobama, osobama sa invaliditetom ili osobama oboljelim od hroničnih bolesti, unutar porodica. Ukoliko je potrebno, postavite pitanje kako biste podstakli navođenje nekih faktora rizika, kao na primjer: “A šta je sa godinama ili stanjem nemoći?”, “Porodična situacija?”, “A pitanje novca (socio-ekonomski status)?” Potrudite se da su tipični faktori rizika obuhvaćeni i objašnjeni (Volumen 2, Poglavlje 10.2.)

- Porodična istorija
- Međusobna zavisnost
- Fizički i/ili psihološki teret koji je na njegovatelju/ici
- Socijalna izolacija

### Aktivnost

## Znaci nasilja

20 minuta, Slajd 135

Tražite učesnicima da oforme manje grupe od po tri ili četiri osobe. Dajte im zadatak da diskutuju o mogućim znacima nasilja prema klijentima. Trebalo bi da obrate pažnju na sve oblike zlostavljanja: fizičko, psihološko ili emotivno, seksualno, finansijsko, zanemarivanje i napuštanje. Nakon 20 minuta, tražite da jedan predstavnik svake grupe saopšti nalaze grupe u plenumu. Nakon što svi završe sa prezentiranjem, započnite diskusiju o nekim segmentima i rezimirajte sve na flipčartu. Potrudite se da budu obuhvaćeni svi znaci koji mogu da ukažu na zlostavljanje, a koji su navedeni u Volumenu 2, Poglavlje 10.3.

### **3. *Znaci nasilja i šta treba preduzeti***

*20 minuta, Slajdovi 136—143.*

#### **Prezentacija od strane trenera.**

Posljedice nasilja ili zlostavljanja na mentalno i fizičko zdravlje, faktori rizika i prepoznavanje zlostavljanja. Obuhvatite korake koje volonter treba da preduzme ako sumnja na nasilje ili zlostavljanje.

### **4. *Hitne situacije u kućnim posjetama***

*30 minuta*

Lista za hitne slučajeve: brojevi telefona za podršku. Kako prijaviti šta se desilo. Potencijalne situacije i kako se nositi s njima (npr. nemogućnost pristupa korisniku, korisnik je pao, korisnik iznenada osjeća bol ili ima poteškoće s disanjem).

- 5.** Na kraju prezentacije, zamolite učesnika da se dobrovoljno ponudi da ukratko sažme šta treba učiniti u slučaju sumnje na nasilje ili zlostavljanje, koje su ograničenja i šta učiniti u neplaniranoj situaciji koja se dogodi izvan njihove normalne nadležnosti, kao što je gore raspravljeno. Naglasite činjenicu da koordinator volontera mora biti obaviješten.

## Modul 8: Mapiranje individualnih potreba i organizovanje podrške

Slajd 144

### VRIJEME

60 minuta

### GLAVNI SEGMENTI UČENJA

- Uloga volontera u procjenama potreba i analizama
- Razmjena informacija i organizovanje podrške

### CILJEVI UČENJA

Na kraju sesije, učesnici bi trebalo da budu sposobni da:

- Navedu kako da posmatraju potrebe klijenata na redovnim osnovama i da te potrebe prenesu koordinatoru volontera
- Opišu kako da dobiju informacije o dostupnim resursima i uslugama

### DODATNE INFORMACIJE I REFERENCE

- Tom 2: Osnovne vještine i znanja u kućnoj njezi u zajednici, Poglavlje 9
- HelpAge International (2012) Obezbjedivanje inkluzije starijih osoba u u inicijalnim procjenama potreba u vanrednim situacijama. Vidjeti: [www.helpage.org/silo/files/ensuring-inclusion-of-older-people-in-initial-emergency-needs-assessMents.pdf](http://www.helpage.org/silo/files/ensuring-inclusion-of-older-people-in-initial-emergency-needs-assessMents.pdf)
- Materijali nacionalnog društva o procjeni potreba

## 1. Analiza potreba

30 minuta, Slajdovi 145—150.

### Prezentacija od strane trenera.

Obuhvatite analize potreba klijenta i mogućnosti koje su dostupne za zadovoljavanje tih potreba. Ova prezentacija bi trebalo da obuhvati informacije o tome šta nacionalno društvo i partnerske organizacije mogu da ponude i koja su ograničenja i pravila.

### Aktivnost

## Procjena potreba

25—30 minuta, Slajd 151

Tražite da učesnici u parovima razgovaraju o procjeni i analizi potreba u okviru sljedećih oblasti:

- Zdravstvene potrebe
- Socijalne potrebe
- Domaćinstvo
- Ostale potrebe

*Napomena treneru: Učesnici bi trebalo da razmisle o tome kako klijent treba da bude uključen u proces donošenja odluka kao i da budu sigurni da ne obećavaju nešto što ne mogu ispuniti. Takođe je potrebno da budu pažljivi da se ne miješaju sa ostalim uslugama koje se već pružaju. Naglasite značaj razlikovanja između interesa starije osobe i volontera. Važno je da klijent zadrži autonomiju.*

Nakon 15 minuta, tražite da svaki par predstavi jednu od ideja do koje su došli. Ukoliko je moguće, ne bi trebalo da se dupliraju sa onim što je već drugi par saopštio. Napišite ove ideje na flipčartu i onda započnite diskusiju o tome kako napraviti procjenu, osiguravajući da su svi segmenti iz Toma 2, Poglavlje 9 obuhvaćeni. Završite sa spiskom koji može biti od koristi volonterima kao alatka tokom procjene potreba.

## Modul 9: Izvještavanje i dokumentacija

Slajd 152

### VRIJEME

30—60 minuta

### GLAVNI SEGMENTI UČENJA

- Stavke izvještavanja
- Dokumentacija i forme izvještavanja
- Pravila

### CILJEVI UČENJA

Na kraju modula, učesnici bi trebalo da budu sposobni da:

- Opišu zahtjeve za izvještavanje, uključujući i informacije o tome kome treba da izvještavaju i koju vrstu dokumentacije ili šablona treba da koriste
- Navedu neka pravila, kao što je npr. obavezno prisustvo redovnim sastancima tima

### DODATNE INFORMACIJE I REFERENCE

- Tom 1: Organizacija i pružanje kućne njege u zajednici, Poglavlje 9
- Pravila nacionalnog društva

## 1. Dokumentacija

90 minuta

Prezentacija od strane trenera o dokumentaciji koju zahtjeva opštinska organizacija Crvenog krsta. Trener treba da podijeli formulare ili šablone koje učesnici treba da popune, kao i da im objasni koliko se često ispunjavaju i kome se dostavljaju. Na primjer, od njih se može očekivati da ispune formular nakon svake kućne posjete starijoj osobi. Bilo bi od koristi ukoliko bi im se podijelili već ispunjeni formulari ili šabloni (sa izmišljenim podacima), kako bi imali ideju koliko toga i kakve vrste informacija se od njih očekuju.

Trener takođe treba da saopšti informacije o očekivanju opštinskih timova u vezi sa redovnom prisustvom sastancima volontera ili u vezi sa pravilima opštinskih organizacija koja utiču na rad volontera.

Trebalo bi pružiti informacije o tome kako volonteri mogu dati povratne informacije opštinskoj organizaciji, i naglasiti važnost tih povratnih informacija kako bi se osiguralo da opštinske organizacije ispunjavaju potrebe volontera i pružaju adekvatnu podršku. Dodatna obuka može biti prikladna ako povratne informacije volontera pokažu da je to potrebno.

## Modul 10: Samoprocjena, evaluacija i zatvaranje treninga

Slajd 153

### VRIJEME

30—60 minuta

### GLAVNI SEGMENTI UČENJA

- Podsticanje učenja

### CILJEVI UČENJA

Na kraju sesije, učesnici bi trebalo da budu sposobni da:

- ocijene svoje znanje i učenje
- budu sigurni u svoju sposobnost da sprovedu dužnosti tokom kućnih posjeta starijim osobama

### DODATNE INFORMACIJE I REFERENCE

- Tom 1: Organizacija i pružanje kućne njege u zajednici
- Tom 2: Osnovne vještine i znanje u kućnoj njezi u zajednici

*Napomena treneru: Ova sesija je kreirana na način da podstiče učenje kroz obuku i da provjeri da li su učesnici postigli ciljeve učenja. Od učesnika će se tražiti da učestvuju u kvizu, odrade aktivnosti samoprocjene i da popune formular za evaluaciju obuke.*



## Aktivnost

### Kviz Tačno/Netačno

5—10 minuta, Slajd 154

Podijelite kviz tačno/netačno i dajte učesnicima 15 minuta da ga ispune. Trebalo bi ukratko da objasne svoje odgovore. Nakon toga, pročitajte svako pitanje i tražite da se jave oni koji misle da je odgovor tačan i oni koji misle da nije tačan. Pitajte osobu koja je dala tačan odgovor da da objašnjenje za to. Dajte dodatne informacije ukoliko je neophodno.

## Aktivnost

### Samoprocjena

5—10 minuta, Slajd 155

Podijelite formular za samoprocjenu. Tražite od učesnika da ih ispune. Recite im da njihovi odgovori neće biti sakupljeni ali da je aktivnost osmišljena kako bi im pomogla da shvate svoj nivo razumijevanja. Kažite im da ako imaju neke nedoumice o bilo kom aspektu treninga da je sada vrijeme da se one razjasne. Svakako im kažite da ne postoji glupo pitanje i da njihova nedoumica može biti ista kao kod nekog drugog ali se ta osoba plaši da će ispasti glupa. Ukoliko neko postavi pitanje, prije nego date odgovor, provjerite da li neko od ostalih učesnika može da da odgovor. Ako postoji opšte nerazumevanje, tada će biti potrebno ponovno razmotriti određenu temu.

## Aktivnost

### Evaluacija treninga

10—15 minuta, Slajd 156

Saopštite učesnicima da sada imaju priliku da daju komentar na obuku i na svaku sesiju. Komentari će biti upotrijebljeni kako bi se poboljšalo iskustvo sa obuke pa je veoma važno da budu iskreni. Formulari sa evaluacijom će biti sakupljeni ali mogu da budu anonimni ukoliko učesnici to žele. Podijelite im formulare za evaluaciju i dajte im vremena da ih ispune.

*Napomena za trenera: Zatvaranje treninga*

*Na kraju sesije uvijek je korisno prirediti neku vrstu ceremonije zatvaranja. Ovdje se mogu podijeliti sertifikati o učešću, možda od strane nekog višeg predstavnika nacionalnog društva. Volonterima je potrebno da se osjećaju cijenjeno i veoma je važno zahvaliti im, pohvaliti i podsticati svakom prilikom.*

# Štampani materijal

## Kviz

1. Pokret Crvenog krsta/Crvenog polumjeseca ima pet osnovnih principa. .... T/N
2. Kada radite za nacionalno društvo uvijek morate da nosite znak Crvenog krsta/Crvenog polumjeseca. .... T/N
3. Volonteri su angažovani u svim programima koje nacionalno društvo sprovodi u zajednici. .... T/N
4. Kućne posjete starijim osobama, osobama sa invaliditetom i osobama oboljelim od hroničnih bolesti su uključene u programe Vašeg nacionalnog društva. .... T/N
5. Volonteri su ponekad odgovorni za obezbjeđivanje društvenih aktivnosti starijim osobama u njihovim kućama..... T/N
6. Postoje ograničenja u vezi sa tim šta je volonteru dozvoljeno da uradi za stariju osobu u kući ....T/N
7. Trend starenja nema veliki uticaj na društvo. ....T/N
8. Starenje se odvija u nekoliko različitih dimenzija. .... T/N
9. Sve starije osobe su iste i imaju iste probleme. .... T/N
10. Volonter treba da promoviše okolinu koja pruža podršku. ....T/N
11. Volonteri treba da izbjegavaju dobronamjerne predrasude. ....T/N
12. Volonteri treba da podstiču aktivnosti koje promovišu aktivno starenje i učenje tokom čitavog života. .... T/N
13. Jedinica porodice može biti posmatrana kao sistem. .... T/N
14. Porodica je definisana kao grupa koja se sastoji od roditelja, baka i djedova i djece. ....T/N
15. Volonter treba da ignoriše ostale članove porodice i da vodi računa samo o starijoj osobi. ....T/N
16. Aktivno slušanje je ključna vještina koja se može usvojiti. ....T/N
17. Volonter treba da se trudi da izbjegne konfliktne situacije, a ukoliko se nađe u nekoj, treba da zna kako da se ponaša i pokuša da riješi konflikt. ....T/N
18. Starije osobe, osobe sa invaliditetom i osobe oboljele od hroničnih bolesti su uvijek poštovane od strane njihovih porodica/njegovatelja. ....T/N
19. Ukoliko se posumnja na nasilje ili zlostavljanje, volonter treba da preduzme nešto. .... T/N
20. Procjena potreba starije osobe se obavlja od strane supervizora volontera. .... T/N

## Za trenera

### Odgovori na pitanja iz kviza

1. **Netačno.** Postoji sedam osnovnih principa, humanost, nepristrasnost, neutralnost, nezavisnost, dobrovoljnost, jedinstvo i univerzalnost.
2. **Tačno.** Znak je poštovano obilježje koje govori da radite za Crveni krst/Crveni polumjesec.
3. **Tačno.** Volonteri su srce aktivnosti Crvenog krsta/Crvenog polumjeseca
4. **Tačno.** Obuka se organizuje kako biste bili u prilici da pružite najbolju uslugu korisnicima.
5. **Tačno/Netačno.** Ovo je jedna od onih oblasti u kojoj volonter može da pruži uslugu, ali će to zavisi od procjene potreba.
6. **Tačno.** Vaše nacionalno društvo ima neka ograničenja.
7. **Netačno.** Trend starenja utiče na društvo na različite načine, uključujući i porast broja nezaraznih bolesti i potrebu za poboljšanim uslugama za starije osobe.
8. **Tačno.** Dimenzije obuhvataju biološke, zdravstvene, socijalne i psihološke, i utiču na život porodice, uključivanje zajednice i profesionalni život.
9. **Netačno.** Starije osobe su veoma heterogena grupa.
10. **Tačno.** Okolina koja pruža podršku je suštinska ukoliko hoćemo da starija osoba vjeruje volonteru i da ga poštuje.
11. **Tačno.** Volonter uvijek treba da provjerava želje starije osobe a ne da pretpostavlja da on/ona zna šta je najbolje za korisnika.
12. **Tačno.** Aktivno starenje omogućava starijim osobama da nastave da učestvuju u socijalnim, ekonomskim, kulturnim duhovnim i građanskim poslovima i da daju aktivan doprinos svojoj porodici, kolegama, zajednici i naciji. Učenje tokom čitavog života je važan aspekt kako bi se ovo postiglo.
13. **Tačno.** Postojeća teorija vidi porodicu kao kompleksan sistem.
14. **Netačno.** Porodice mogu biti sastavljene na mnogo različitih načina. One ne moraju nužno da obuhvataju roditelje i djecu, na primjer.
15. **Netačno.** Volonter uvijek mora da bude povezan sa članovima porodice.
16. **Tačno.** Aktivno slušanje pokazuje starijoj osobi da poštujuete to što ona priča i da pokušavate da shvatite značenje njenih riječi.
17. **Tačno.** Konfliktne situacije treba izbjegavati ukoliko je moguće, ali ukoliko se dogode, volonter treba da pokuša da ih umanjí.
18. **Netačno.** Postoji mnogo aspekata nasilja i zlostavljanja starijih osoba, osoba sa invaliditetom o osoba oboljelih od hroničnih bolesti.
19. **Tačno.** Ukoliko se posumnja na nasilje ili zlostavljanje volonter treba da reaguje. Potrebno je informisati supervizora volontera ili, ukoliko je situacija ozbiljna, pozvati policiju.
20. **Netačno.** Volonter procjenjuje potrebe starije osobe tokom brojnih posjeta.

# Štampani materijal

## Samoprocjena

Zaokružite odgovor i objasnite ukoliko je potrebno.

Da li smatrate da znate dovoljno o Pokretu Crvenog krsta/Crvenog polumjeseca kako biste objasnili oblasti njegovog djelovanja, način na koji funkcioniše, principe kojima se vodi i upotrebu znaka?

Da                      Ne                      Nisam siguran/a

Možete li objasniti kako funkcioniše program usluga kućne njege za starije osobe?

Da                      Ne                      Nisam siguran/a

Da li znate koja su Vaša glavna prava i obaveze kada radite sa starijim osobama?

Da                      Ne                      Nisam siguran/a

Da li znate koje aktivnosti će se od Vas očekivati kada budete radili sa starijom osobom u njenoj kući?

Da                      Ne                      Nisam siguran/a

Možete li da opišete različite dimenzije procesa starenja?

Da                      Ne                      Nisam siguran/a

Možete li da navedete neke od implikacija koje ima po društvo populacija koja stari?

Da                      Ne                      Nisam siguran/a

Možete li opisati vrste osjećanja i reakcija koje starijih ljudi mogu imati prema starenju?

Da                      Ne                      Nisam siguran/a

Da li znate kako da podržite osobu koja je u žalosti?

Da                      Ne                      Nisam siguran/a

Da li znate kako da podržite stariju osobu koja se suočava sa smrću?

Da                      Ne                      Nisam siguran/a

Možete li naveste neke od principa koji su u osnovi zdravog i aktivnog starenja?

Da                      Ne                      Nisam siguran/a

Možete li navesti neke od benefina cjeloživotnog učenja?

Da                      Ne                      Nisam siguran/a

Možete li objasniti kako porodica može biti percipirana kao system?

Da                      Ne                      Nisam siguran/a

Da li možete navesti kako se adekvatno komunicira sa porodicom/njegovateljima u neformalnim situacijama njege?

Da                      Ne                      Nisam siguran/a

Možete li navesti neke od tehnika aktivnog slušanja?

Da                      Ne                      Nisam siguran/a

Možete li objasniti kako se reaguje u konfliktnim situacijama?

Da                      Ne                      Nisam siguran/a

Možete li opisati različite oblike nasilja i zlostavljanja prema starijim osobama, osobama sa invaliditetom i osobama koje žive sa hroničnim bolestima, kao i faktore rizika povezane s njima?

Da                      Ne                      Nisam siguran/a

Možete li objasniti Vašu vlastitu odgovornost kada se suočite s mogućim nasiljem ili zlostavljanjem prema klijentu?

Da                      Ne                      Nisam siguran/a

Možete li navesti kako posmatrati i procijeniti potrebe klijenta u kućnoj njezi u zajednici?

Da                      Ne                      Nisam siguran/a

Možete li opisati kako da saznate o dostupnim resursima i uslugama za klijente?

Da                      Ne                      Nisam siguran/a

Možete li objasniti kakvi su zahtjevi za izužestavanje i kome trebate da izužestavate?

Da                      Ne                      Nisam siguran/a

Da li možete navesti bilo kakve propise koje morate poštovati, poput prisustva redovnim timskim sastancima?

Da                      Ne                      Nisam siguran/a

Osjećate li se dovoljno obučeni i spremni da pružate usluge klijentima u kućnoj njezi u zajednici?

Da                      Ne                      Nisam siguran/a



Hvala Vam na povratnoj informaciji!

# Osnovni principi Međunarodnog Crvenog krsta i Crvenog polumjeseca.

**Humanost.** Međunarodni pokret Crvenog krsta i Crvenog polumjeseca, rođen iz želje da pruži pomoć bez diskriminacije ranjenima na bojnopolju, u svojim međunarodnim i nacionalnim kapacitetima nastoji da spriječi i ublaži ljudsku patnju gdje god da se ona nalazi. Njegov cilj je da štiti život i zdravlje i osigura poštovanje ljudskog bića. On unaprijeđuje međusobno razumijevanje, prijateljstvo, saradnju i trajni mir među svim narodima.

**Nepristrasnost.** Međunarodni pokret ne pravi nikakvu razliku prema narodnosti, rasi, vjerskim ubjeđenjima, klasi ili političkom mišljenju. On nastoji da ublaži stradanja pojedinaca, rukovođen samo njihovim potrebama, dajući prvenstvo najhitnijim slučajevima nesreća.

**Neutralnost.** Kako bi i dalje uživao povjerenje svih, Pokret ne smije zauzimati strane u sukobima ili se ikada angažovati u kontroverzama političke, rasne, vjerske ili ideološke prirode.

**Nezavisnost.** Pokret je nezavisan. Nacionalna društva, koja imaju pomoćnu ulogu u humanitarnim aktivnostima svojih vlada i podvrgnuta su zakonima u njihovim zemljama, moraju uvijek da sačuvaju svoju autonomiju, koja će im omogućiti da u svako doba djeluju u skladu sa principima Pokreta.

**Dobrovoljna služba.** To je dobrovoljni pokret za pomoć, koji ne pokreće želja za sticanjem koristi.

**Jedinstvo.** U jednoj zemlji može postojati samo jedno društvo Crvenog krsta ili Crvenog polumjeseca. Ono mora biti dostupno svima i sprovoditi svoju humanitarnu djelatnost na cijeloj teritoriji.

**Univerzalnost.** Međunarodni pokret Crvenog krsta i Crvenog polumjeseca, u kome sva društva imaju jednaki status i dijele jednaka prava i dužnosti, da se međusobno pomažu, je univerzalan.