



Ministarstvo za zdravlje i starenje  
Program posjetitelja iz društvene zajednice  
Priručnik za posjetitelje  
4. izdanje 2002.



The Community Visitors Scheme Handbook – Croatian (Hrvatski)



Commonwealth Department of  
Health and  
Ageing

© Komonvelt Australije 2002.

ISBN: 0 642 50383 4

Ovaj rad je zaštićen autorskim pravom. Osim dozvoljene upotrebe prema Zakonu o autorskom pravu 1968, ne može se reproducirati ni na koji način bez prethodne pismene dozvole Komonvelta, koja se može dobiti od Informativnih službi. Molbe i upiti u svezi s reprodukcijom i pravima trebali bi se uputiti na sljedeću adresu: The Manager, Copyright Services, Information Services, GPO Box 1920, Canberra ACT 2601 ili e-mailom na [Cwealthcopyright@finance.gov.au](mailto:Cwealthcopyright@finance.gov.au)

Broj dozvole za publikaciju: 2994

## Sadržaj

|   |    |
|---|----|
| Što je Program posjetitelja iz društvene zajednice?           | 2  |
| Tko je posjetitelj iz društvene zajednice?                    | 3  |
| Koga posjećuju posjetitelji iz društvene zajednice?           | 3  |
| Koliko stanara posjećuju posjetitelji iz društvene zajednice? | 4  |
| Kako se odvija posjeta?                                       | 4  |
| Što može činiti posjetitelj iz društvene zajednice            | 4  |
| Što ne može činiti posjetitelj iz društvene zajednice         | 5  |
| Privatnost, povjerljivost i dostojanstvo                      | 6  |
| Administrativni aranžmani                                     | 6  |
| Što činim ako želim prekinuti posjećivanje?                   | 7  |
| Nadilaženje poteškoća   | 7  |
| Dužna pažnja i osiguranje                                     | 8  |
| Odnosi s osobljem doma  | 8  |
| Gdje mogu dobiti podršku ili više informacija?                | 9  |
| Memorandum razumijevanja                                      | 10 |

## Što je Program posjetitelja iz društvene zajednice?

Program posjetitelja iz društvene zajednice (Community Visitors Scheme - CVS) je program koji financira savezna vlada; pripremljen je sa ciljem da stvara i unapređuje odnose između osoba koje žive u staračkim domovima i šire društvene zajednice.

Cilj CVS-a je da obogati život stanara u staračkim domovima koji su društveno izolirani ili usamljeni - iz društvenih ili kulturoloških razloga ili radi neke nesposobnosti. Stvaranjem prijateljske veze sa starijom osobom koja živi u staračkom domu pruža vam se mogućnost da unaprijedite njen život - i svoj.

Program financira savezna vlada, koja snabdjeva dotacije raznim društveno zasnovanim organizacijama, poznatim kao pokroviteljstva, za primjenu programa. Svako pokroviteljstvo ima koordinatora programa za posjetitelje iz društvene zajednice. Koordinator je odgovoran za:

- nalaženje posjetitelja i stanara s kojima se povezuju;
- brigu oko toga da se posjetitelji podvrgnu orijentaciji i za snabdjevanje podrške posjetiteljima;
- snabdjevanje obuke i informacija
- svakodnevno upravljanje s primjenom CVS-a; i
- povezivanje sa staračkim domovima u svezi s potrebama stanara da imaju posjetitelje iz društvene zajednice i uspješan rad postojećih posjetitelja iz društvene zajednice.

Starački domovi identificiraju stanare koji bi bili prikladni za sudjelovanje u tom programu, koristeći smjernice za grupe na koje je usredotočen. Dom će potom kontaktirati odgovarajuće pokroviteljstvo CVS-a. Koordinator CVS-a će povezati stanara s odgovarajućim posjetiteljem iz društvene zajednice, uzevši u obzir stvari kao što su zajednički interesi, zabavne aktivnosti, slično podrijetlo ili zajednički jezik.

Ovaj Priručnik vam pruža opću sliku vaše uloge kao posjetitelja iz društvene zajednice. Vaš koordinador će vam pružiti daljnju pomoć i podršku. Ako imate bilo kakvih pitanja ili vas bilo što brine, porazgovarajte o tome sa svojim koordinadorom.

## Tko je posjetitelj iz društvene zajednice?

Posjetitelj iz društvene zajednice je osoba koja si uzme vremena, bar jedanput u dva tjedna, da posjeti i da se sprijatelji s jednim od stanara u staračkom domu. U društvenoj zajednici, uključujući i u staračkim domovima, ima ljudi mnogostrukog kulturnog ili različitog podrijetla, prema tome, dobrodošli su posjetitelji različitog podrijetla.

Kao posjetitelj iz društvene zajednice, srest ćete se s koordinadorom pokroviteljstva. On ili ona će ocijeniti da li ste prikladni za ulogu posjetitelja. Koordinador će vam objasniti što se od vas očekuje i evidentirat će vaše osobne podatke. Koordinador vam također može postaviti neka pitanja ili vas zamoliti da popunite upitnik o vašim interesima i podrijetlu. To će pomoći pri povezivanju s odgovarajućim stanarom. Koordinador će vam također objasniti administrativne postupke koji se odnose na posjetitelja.

Morate redovito posjećivati stanara koji vam je dodijeljen, iako može biti slučajeva kad ne možete otići u posjetu svaka dva tjedna, npr. zbog bolesti ili odlaska na odmor. Ako ne možete otići u posjetu, možda biste htjeli poslati karticu ili pisamce, ili nazvati stanara umjesto posjete.

## Koga posjećuju posjetitelji iz društvene zajednice?

Neki stanari u staračkim domovima nemaju redoviti kontakt s rođacima ili prijateljima izvan staračkog doma. U nekim slučajevima, stanara posjećuju, ali od toga ima malo koristi. Stanar je možda izoliran iz kulturoloških razloga i koristilo bi mu da

provede malo vremena s nekim s kim bi mogao uspostaviti prisniju vezu ili tko može s njim razgovarati na njegovom ili njenom materinjem jeziku.

## Koliko stanara posjećuju posjetitelji iz društvene zajednice?

Morate dobiti odobrenje svog koordinatora da biste mogli posjećivati više od jednog stanara. Neki stanari trebaju osjećati da je njihov posjetitelj "samo njihov". Ako želite posjećivati više od jednog stanara, vaš koordinador može urediti da posjećujete još jednog stanara u drugom staračkom domu.

## Kako se odvija posjeta?

Zavisno o vama i o stanaru kojeg posjećujete, možete provesti zajedno vrijeme na razne načine. Možete sjediti i pričati, raditi zajedno neki hobi ili diskutirati o lokalnim novostima. Ako je stanar u mogućnosti, možete otići u šetnju ili skupa izaći negdje van. Jako je važno imati u vidu da je stanar možda slabašan ili nije više tako pokretljiv kao što je bio. Trebali biste o tome porazgovarati s osobljem doma prije nego što isplanirate bilo što, što je možda napornije od uobičajenog.

Neki stanari su možda vezani za krevet. Drugi možda imaju spoznajne smetnje ili ograničenije komunikacijske vještine. Iako takve smetnje mogu ograničiti aktivnosti koje poduzimate, još uvijek ima mnogo načina da uživate tijekom vremena koje provodite zajedno. Možete čitati knjigu ili masirati ruke stanara koji vam je povjeren ili zajedno slušati glazbu.

## Što može činiti posjetitelj iz društvene zajednice?

Kao posjetitelj iz društvene zajednice unapređujete životni kvalitet stanara time što se družite s njim, što vam se može povjeriti i time

što ste mu prijatelj. Možete svom stanaru pomoći da bude bolje uključen u svoju društvenu zajednicu. Također mu možete pomoći sa svakodnevnim poslovima, kao što je odnošenje pisama na poštu, ako želite to činiti i ako je to potrebno. To je vrsta pomoći koju može pružiti samo prijatelj i samo ako vam odgovara da tako pomažete.

Cilj CVS-a je da poboljša životni kvalitet stanara. U ovo može biti uključeno stjecanje osjećaja da se stanar osjeća vrijedniji i poštovaniji, da bude manje tjeskoban, izoliran i usamljen, da stekne osjećaj povezanosti s društvenom zajednicom i veću nezavisnost.

## Što ne može činiti posjetitelj iz društvene zajednice

Vaša uloga posjetitelja je jednostavno da budete stanaru prijatelj. Ima nekih aktivnosti koje kao posjetitelj iz društvene zajednice ne smijete činiti. Ne smijete:

- biti odgovorni za provjeravanje standarda njege u staračkom domu;
- se miješati u financijske poslove bilo kojeg stanara;
- imati dostupa evidenciji o njezi ili osobnim podacima stanara;
- zamijeniti osobne odnose utvrđene između stanara i osoblja ili stanara i postojećih društvenih mreža;
- pružati stanaru bolničarsku i osobnu njegu;
- se miješati ili na bilo koji način sudjelovati u svakodnevnom upravljanju staračkog doma;
- nadomjestiti bolničarsku njegu, aktivnosti ili usluge terapijskog osoblja: ili
- sudjelovati u istraživanju ili naknadnom provjeravanju pritužbi.

Ako vas bilo što počne zabrinjavati dok posjećujete stanara, o bilo kojem aspektu njegove njege, trebali biste o tome zatražiti savjet svog koordinatora.

## Privatnost, povjerljivost i dostojanstvo

Kao posjetitelja iz društvene zajednice, vaš koordinator će vas podržati u razumijevanju i primjeni povjerljivosti.

U povjerljivost je uključeno izbjegavanje diskusija o osobnim detaljima stanara s drugim posjetiteljima ili sa širom društvenom zajednicom. U privatnost može biti uključeno održavanje povjerljivosti i poštovanja stanarovog prava da kontrolira pitanja koja smatra osobnim. Npr. trebate poštovati pravo stanara na privatnost dok se oblači i poštovati njegovo pravo da ne razgovara o stvarima o kojima ne želi.

U pomoć s održavanjem dostojanstva uključeno je pružanje podrške stanaru da održava svoje samopoštovanje. Posjetitelji iz društvene zajednice trebaju se ponašati tako da svojim vladanjem podrže samopoštovanje stanara. Npr. upitajte stanara da li želi da mu pomognete s nečim prije nego bilo što učinite.

## Administrativni aranžmani

Postoji mali broj administrativnih zahtjeva koje trebaju ispuniti posjetitelji iz društvene zajednice. Prvi je potpisivanje Memoranduma o razumijevanju. To se mora obaviti prije vaše prve posjete. Time se jednostavno formalizira vaša obveza da ćete posjećivati stanara i osigurava se da razumijete svoje obveze prema CVS-u. Na poledini ove knjižice nalazi se primjerak Memoranduma o razumjevanju. Taj Memorandum o razumjevanju pripremila je Ministarstvo za zdravlje i starenje - vaše pokroviteljstvo ima odštampane svoje vlastite, s identičnim tekstom, ali će možda izgledati malo drukčije od primjerka u ovom Priručniku.

Trebate zapisivati podatke o posjetama svom dodijeljenom stanaru i dostavljati zapisane podatke o datumima posjeta svom koordinatoru. Morate obavijestiti svog koordinatora ako se dogodi neka nesreća ili incident za vrijeme vaše posjete stanaru.

## Što činim ako želim prekinuti posjećivanje?

Ako namjeravate prestati s posjetama, privremeno ili stalno, morate o tome što hitnije obavijestiti svog koordinatora. On vas može posavjetovati o tome kako da prekinete odnos i pokušat će naći nekog drugog dragovoljca da posjećuje stanara.

## Nadilaženje poteškoća

Ako naiđete na bilo kakve poteškoće za vrijeme posjeta, trebali biste o tome razgovarati sa svojim koordinatorom. On će vam pomoći i pružiti vam informacije koje vam mogu pomoći.

Nekim stanarima u staračkim domovima se narušava zdravlje ili sposobnosti. Neki stanari imaju slabi vid ili sluh. Neka stanja, kao što je demencija, mogu se izraziti u ponašanju za koje treba strpljenje i razumijevanje. Nekad vas stanar možda neće prepoznati, ili će vam komuniciranje s njim ili s njom biti otežano. Međutim, osobama koje imaju spoznajne smetnje, posjeta posjetitelja može biti jako korisna.

Vaš koordinador će vam moći dati savjet o tome kako da se odnosite prema stanaru i može vam dati ideje kako da oboje uživate u zajedno provedenom vremenu. Može vas posavjetovati kako da izađete nakraj s tim uvjetima, kako bi se osiguralo da su vaše posjete uspješne i korisne za vašeg prijatelja i za vas.

Ako stanar kojeg posjećujete umre, dom bi trebao o tome obavijestiti vašeg koordinatora, koji će vam to javiti prije nego što odete u sljedeću posjetu. Ako dom ne može kontaktirati vašeg koordinatora, trebali bi kontaktirati vas. Vaš koordinador će vam pomoći da pretrpите taj gubitak na vama svojstven način i pružiti vam podršku da prebrodite to vrijeme tugovanja., Možete tražiti da

koordinator ode s vama na pogreb. Možda ćete trebati uzeti malo vremena za sebe prije nego što razmotrite mogućnost susreta s novim stanarom.

## Dužna pažnja i osiguranje

Osoblje doma mora posvetiti "dužnu pažnju" stanarima. To znači da moraju snabdjeti za stanare koji žive u domu zaštitu, njegu i opću sigurnost.

Kao posjetitelj iz društvene zajednice i vi trebate posvetiti "dužnu pažnju". To znači da morate biti razboriti kad posjećujete svog prijatelja ili prijateljicu i razložno paziti i pobrinuti se za sigurnost svog štićenika stanara pri svakoj aktivnosti koju poduzimate.

Ako razmatrate neku novu aktivnost, ili nešto što je napornije od uobičajenog, prije toga biste trebali o tome porazgovarati s osobljem doma. Ako tako postupite i posvetite dužnu pažnju kada posjećujete stanara, onda ste sigurni da je tome posvećena sva razložna pažnja.

Svako pokroviteljstvo treba izvaditi osiguranje za javnu odgovornost i osobne ozljede za posjetitelje iz društvene zajednice. Razgovarajte sa svojim koordinatorom o tome kakvo pokriće vam pruža osiguranje pokroviteljstva.

## Odnosi s osobljem doma

Kao posjetitelj iz društvene zajednice, doći ćete u kontakt s određenim brojem osoblja. Ljudi koji vode brigu o onemoćalim starijim ljudima imaju zahtjevan ali zahvalan posao. To su osobe posvećene svom poslu, koje marljivo rade na tome da snabdiju njegu u domaćoj atmosferi.

Osoblje doma bi trebalo podržavati posjetitelje iz društvene zajednice i izraziti vam dobrodošlicu u dom. Po potrebi vam mogu pružiti podršku u vašoj ulozi.

Ako ste zabrinuti u svezi s osobljem u domu, trebali biste o tome porazgovoriti sa svojim koordinatorom.

## Gdje mogu dobiti podršku ili više informacija?

Ako želite više informacija ili podršku, trebali biste o tome najprije razgovarati sa svojim koordinatorom. On ili ona će vam pomoći, a može vam pružiti i više informacija o srodnim organizacijama.

Postoje brojne organizacije diljem Australije koje su osnovane za dobrobit starijih osoba, uključujući i Ministarstvo za zdravlje i starenje, koje može s nekim stvarima pomoći. Također možda želite kontaktirati savezni centar Commonwealth Carelink Centre na besplatnom broju FREECALL™ 1800 052 222, ili posjetite internetske stranice programa Commonwealth Carelink Programme na [CommCareLink.health.gov.au](http://CommCareLink.health.gov.au)

Carelink je nacionalna služba koja pruža pouzdane informacije o društvenim službama, stvarima koje se odnose na njegu starijih osoba, invalidskim i drugim potpornim službama.

Prilog 1

Savezni program posjetitelja iz društvene zajednice

## MEMORANDUM O RAZUMIJEVANJU

između \_\_\_\_\_ i \_\_\_\_\_

*(Ime dragovoljca)*

*(Ime organizacije)*

Ja, \_\_\_\_\_

sa adrese \_\_\_\_\_

obvezujem se da ću biti posjetitelj iz društvene zajednice i **slažem se da ću:**

1. Redovito posjećivati određenog stanara (najmanje jedanput u svaka 2 tjedna) u svrhu prijateljstva i druženja
2. Snabdjevati svom koordinatorskom osoblju pismene podatke o datumima posjeta
3. Poštovati prava stanara, uključujući povjerljivost i privatnost
4. Uvijek posvećivati dužnu pažnju. Posjetitelji iz društvene zajednice su obvezni da razborito i razložno paze na sigurnost u svim aktivnostima koje poduzimaju sa stanarom
5. Informirati koordinatora ako imam bilo kakve poteškoće s posjetama
6. Obavijestiti koordinatora o bilo kakvoj nesreći ili incidentu koji se dogodi za vrijeme moje posjete
7. Obavijestiti koordinatora ako namjeravam privremeno ili stalno prestati s posjetama
8. Obavijestiti koordinatora ako želim prestati posjećivati određenog stanara.

Razumijem da kao posjetitelj iz društvene zajednice **NE SMIJEM:**

1. Provjeravati standarde njege koja se pruža u staračkom domu
2. Sudjelovati u istraživanju ili naknadnoj provjeri pritužbi
3. Zamijeniti osobne odnose između stanara i obitelji, osoblja ili druge odnose

4. Imati dostupnost evidenciji o njezi ili osobnim podacima stanara ili se umiješati u financijske poslove stanara
5. Snabdjevati stanaru bolničarsku ili osobnu njegu
6. Umiješati se ili na bilo koji način sudjelovati u svakodnevnom upravljanju sa staračkim domom
7. Nadomjestiti bolničarsku njegu, aktivnosti ili usluge terapeuskog osoblja u staračkim domovima
8. Posjećivati druge stanare bez odobrenja koordinatora Programa za posjetitelje iz društvene zajednice.

**Potpis** \_\_\_\_\_

*(Posjetitelj iz društvene zajednice)*

\_\_\_\_\_  
*(Ovlašteni službenik u ime organizacije - sponzora)*

**Datum** \_\_\_\_\_

**Potpis svjedoka** \_\_\_\_\_