



# Грижа за стари лица во домашни услови во заедницата

Минимум стандарди за грижа за стари лица во домашни услови за волонтерски програми на Црвен крст и Црвена полумесечина кои се имплементираат во Европската Зона

 International Federation  
of Red Cross and Red Crescent Societies

[www.ifrc.org](http://www.ifrc.org)

Спасуваме животи, ја подигаме свеста на луѓето

 Црвен крст на Република Македонија





## Благодарност

Оваа публикација е подготвена од работна група која беше координирана од Австрискиот Црвен крст и претставници на Меѓународната Федерација на друштва на Црвен крст и Црвена полумесечина – канцеларија на Европската Зона и Канцеларијата на Секретаријатот во Женева, Ерменскиот Црвен крст, Финскиот Црвен крст, Грузискиот Црвен крст, Црвен крст на Црна Гора и Португалскиот Црвен крст.

Работната група беше составена од следниве членови/претставници на националните друштва на Црвен крст и Црвена полумесечина и Меѓународна Федерација на друштва на Црвен крст и Црвена полумесечина:

Ерменски Црвен крст:	Narine Matevosyan;
Австриски Црвен крст:	Cornelia Hackl and Monika Wild
Фински Црвен крст:	Mari Kaihovaara
Грузиски Црвен крст:	Ketevan Mindeli
Црвен крст на Црна Гора:	Jelena Sofranac
Португалски Црвен крст:	Maria Vânia Nunes
Меѓународна Федерација на друштва на Црвен крст/Црвена полумесечина:	Lasha Gogvadze, Mahesh Gunasekara, Flavia Pugliese, Flavio Ronzi.

Лектура: Vivienne Seabright.

Работната група сака да изрази посебна благодарност за обезбедената финансиска поддршка за проектот од обединетото Кралство – Оддел за Меѓународен Развој



Превод од англиски јазик:	Моника Талеска
Фотографии и техничка обработка:	Мијов Бранко

# Содржина

1.	За публикацијата	5
1.1	Минимални стандарди за грижа	5
1.2	Дефиниции	6
2.	Рамка: население кое старее	8
2.1	Тренд на стареење	8
2.2	Процес на стареење	8
2.3	Биолошко стареење	9
2.4	Социолошко стареење	10
2.5	Психолошко и когнитивно стареење	10
2.6	Активно стареење	11
2.7	Одбивност кон старите лица	12
3.	Волонтери во грижа за стари лица во домашни услови	13
3.1	Заложби на Црвениот крст/Црвена полумесечина	13
3.2	Зајакнување на заедниците	14
3.3	Менаџирање и поддршка на волонтери	14
3.4	Права и обврски на волонтерите	15
4.	Волонтирање со стари лица: улога и задачи	16
4.1	Психолошка поддршка	16
4.2	Социјални активности	16
4.3	Поддршка на социјално партнерство и интеграција во заедницата	16
4.4	Спречување на несреќи во домот	17
4.5	Идентификување на понатамошни потреби	17
4.6	Овозможување на простор за други активности за обезбедувачите на грижа за стари лица	17
4.7	Однос со семејството	17
5.	Комуникација со стари лица	18
5.1	Вештина на комуникација	18
5.2	Добра комуникација	18
5.3	Слушање	19
5.4	Посебни прашања во комуникација со стари лица	20
6.	Справување со можен конфликт	21
6.1	Разбирање на конфликт	21
6.2	Справување со конфликтни ситуации	21
7.	Мапирање на потреби, организирање на поддршка и соработка со други	22
7.1	Мапирање на потреби	22
7.2	Организирање на поддршка	22
8.	Насилство и злоупотреба	24
8.1	Форми на злоупотреба	24
8.2	Ризични фактори за насилство и злоупотреба	25
8.3	Препознавање на злоупотреба	25
8.4	Преземање на акција	26
9.	Поднесување извештаи и документирање	27
9.1	Документација во општинска организација на Црвен крст/Црвена полумесечина	27
9.2	Поврзаност со други услуги	27
10.	Што може да направат националните друштва	28
10.1	Ангажирање на волонтери	28
10.2	Обука на волонтери	28
10.3	Поддршка за волонтери	30
10.4	Избегнување на синдром на истрошеност и чувство на сожалување	31
11.	Заклучок	33

## Предговор

Во април 2010 година, кога 52 национални друштва во Европската Зона се собраа во Виена на 8-та Европска Конференција на Црвен крст и Црвена полумесечина, тие колективно се заложиле да се преземат чекори за спречување, ублажување и справување со ранливи состојби кои може да влијаат на старите лица во националните контексти, каде делуваат националните друштва на Црвен крст/Црвена полумесечина.

Во општеството кое е соочено со се повеќе старо население во последните десет години, Црвениот крст/Црвената полумесечина, преку својата мрежа на волонтери во локалните заедници, се повеќе се ангажира во обезбедување на услуги во интерес на старите лица. Иако јавните здравствени системи на повеќето Европски земји сега им овозможуваат на луѓето да живеат подолго и да имаат поздрав живот отколку било кога порано, сепак на одреден сегмент на возрасната популација во општественото опкружување се уште му треба и секогаш ќе му треба помош и поддршка во последните години од животот, без разлика дали тоа е во форма на професионална здравствена поддршка или обезбедување на услуги преку домашни посети.

Посебно кога се работи за стари лица кои се социјално изолирани и кои имаат потешкотии во однос на пристап до услуги кои ги обезбедува националниот здравствен систем, поддршката од волонтерите на Црвен крст/Црвена полумесечина, кои доаѓаат и се дел од истите локални заедници, може да биде од суштинско значење. Меѓутоа, каква обука и поддршка им се обезбедува на овие волонтери пред и додека се инволвирани во обезбедување на овие услуги?

Како што е нагласено во политиката за волонтерство на Меѓународната Федерација на друштва на Црвен крст и Црвена полумесечина, “националните друштва ќе обезбедуваат обука која ќе им овозможи на волонтерите да ги исполнат своите одговорности кон Движењето, односно нивните специфични задачи или улоги за кои се ангажирани да ги спроведат”.

Во месец јуни 2011 година, за време на Конференцијата за грижа за стари лица во домашни услови за земјите од Југоисточна Европа која се одржа во Црна Гора, Друштвата на Црвен крст и Црвена полумесечина се договориле да се изготват регионални минимални стандарди за волонтерска обука за домашна грижа, каде што ќе биде исто така воведена и психосоцијалната поддршка, првата помош и менаџментот при катастрофи како интегрални содржини во основната обука за волонтери.

На овој документ може да се гледа како на прв чекор во процесот на воспоставување на она што ние го нарекуваме минимални стандарди за грижа за стари лица во домашни услови за волонтерски програми на Црвен крст Црвена полумесечина, како и унапредување на активното вклучување на старите лица во програмите и обуката за обезбедување на соодветна здравствена грижа.

Сакам да ги поттикнам националните друштва да ја адаптираат оваа алатка согласно со националниот контекст во кој делуваат и се надевам дека ќе им биде од корист во процесот на дизајнирање на програми за здравствена грижа на старите лица во локалните заедници.



**Анита Ундерлин**  
Директор на Европска Зона  
Меѓународна Федерација на друштва на Црвен крст и Црвена полумесечина

# 1. За публикацијата

## 1.1 Минимални стандарди за грижа

Во светот се случува голема демографска транзиција со тоа што бројот на стари лица е значително поголем. Намалувањето на стапката на прираст на населението но и зголемувањето на долговечноста ќе резултираат со континуирано стареење на глобалната популацијата во светот. Како последица на овие демографски промени, потребата за поддршка на стари лица кои живеат во своите домови веројатно ќе се зголеми во иднина.

Друштва на Црвен крст и Црвена полумесечина се активни во различни полиња кои се однесуваат на старите лица, како обезбедувачи на услуги но и во сферата на адвокатирање за нивните права. Меѓутоа кај домашната грижа за стари лица во домашни услови во заедницата, стандардите за грижа се разликуваат од земја до земја.

Вообичаено, професионален персонал, како што се медицински сестри, лица кои помагаат во домовите и социјални работници работат заедно со волонтери, но има разлики во видот на информации и обуката која им се обезбедува на волонтерите, како и поддршката која ја добиваат волонтерите вклучени во процесот.

Волонтерската работа со старите лица бара специфична обука, и јасни информации во однос на улогата и одговорностите на волонтерот во домот на старото лице. Понатаму, на волонтерите им е потребна адекватна поддршка, надзор и менаџирање.

Како одговор на настанатата ситуација во Европа и Централна Азија, беше формирана работна група во 2011 година во која учествуваа претставници на Меѓународната Федерација на друштва на Црвен крст и Црвена полумесечина и национални друштва на Црвен крст со цел да се разгледа ова прашање и да се состават минимални стандарди или упатство за волонтерите кои се вклучени во обезбедување услуги за грижа за стари лица во домашни услови во локалните заедници.

Целта на ова упатство е да се обезбедат препораки за националните друштва во Европската Зона, заедно со други придружни информации, со цел да се подобри квалитетот на животот на старите лица на кои им е потребна грижа и помош, и да се даде придонес за зајакнување на општеството во целост. Ова упатство кое треба да се адаптира согласно со состојбите во секоја земја поединечно, нуди минимални стандарди во однос на потребната рамка и волонтерскиот менаџмент кој треба да се воспостави кога се обезбедуваат услуги за стари лица.

Упатството е фокусирано на поголем број на области кои се од посебен интерес за домашната грижа за стари лица, при што се обезбедени препораки како програмските менаџери, волонтерските менаџери и супервизорите може да ги ангажираат и поддржуваат волонтерите во различни ситуации.

Моменталните размислувања во однос на прашањето за стареење и услугите за грижа за стари лица служат како основни информации, и се однесуваат на она што националните друштва на Црвен крст и Црвена полумесечина може да го прават за да се обезбеди програмите за грижа за стари лица во локалните заедници да имаат соодветен персонал со обучени волонтери кои поседуваат специфични информации за обезбедување грижа за стари лица, и кои имаат познавање за нивните права и одговорности во рамките на имплементацијата на ваквите програми.

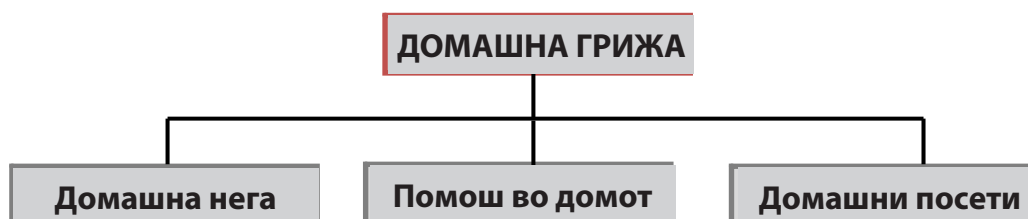
Алатките, вештините и основните информации се неопходни за обезбедување на квалитетна услуга за старите лица. Во блиска иднина планирано е изготвување на програма за обука врз база на оваа публикација. Во меѓувреме, обучувачите и координатори на волонтери треба да ги најдат следниве публикации кои се корисни за планирање на нивните сесии за обука: Дополнителна советодавна поддршка: прирачник за обучувачи, подготвен од Референтниот Центар за Психосоцијална Поддршка на Меѓународната Федерација на друштва на Црвен крст и Црвена полумесечина во соработка со Друштвото за борба против рак, Универзитетот на Инзбрук и Фондацијата за трауми од војната.

Овој прирачник може да се најде на: [www.ifrc.org/psychosocial](http://www.ifrc.org/psychosocial), или да се нарача на: [psychosocial.centre@ifrc.org](mailto:psychosocial.centre@ifrc.org). Види исто дел 10.2 каде може да најдете краток опис на содржината и траењето на обуката за волонтери поврзано со обезбедување на грижа во домашни услови за стари лица во заедницата.

## 1.2 Дефиниции

**Грижа во домашни услови:** Црвениот крст / Црвена полумесечина ја дефинира грижата во домашни услови во заедницата како помош и поддршка за стари лица кои имаат потреба од грижа и/или нега и кои живеат во своите домови. Тие може да живеат сами или со членови на нивните семејства. Грижата во домашни услови може да биде во форма на поддршка за неформалните обезбедувачи на грижа за старите лица, како и за самите стари лица. Неформалните обезбедувачи на грижа за старите лица може да бидат нивни роднини, но исто така може да бидат и пријатели или соседи на старите лица.

Три видови на услуги може да се обезбедуваат во рамките на обезбедување на грижа во домашни услови за старите лица во локалните заедници:



**Домашна нега** обезбедуваат медицински сестри и медицински сестри асистенти. Во некои земји таа се врши на барање на медицински доктор. Главните задачи на оваа услуга се подготовка на план за нега врз база на процесот на нега, спроведување на вообичаени активности за нега како обезбедување на поддршка за одржување на личната хигиена, мобилност и др., и медицински активности како што се смена на преврски или пак давање на инјекции. Една од важните задолженија е и психолошката поддршка за клиентот и неформалниот обезбедувач на грижа за старото лице.

**Помош во домот** вообичаено се обезбедува од лице кое обезбедува помош во домот и/или лице кое обезбедува социјална грижа. Тоа може да биде обезбедување/поддршка во извршувањето на најразлични домашни задачи во домот на примателот на услуги, како што е чистење на домот, купување на намирници, помош при облекување, подготовка и јадење на оброци, психосоцијална поддршка и помош при учество во социјални активности.

**Домашните посети** се активности кои воглавно ги обезбедуваат волонтерите. Услугите се состојат од психосоцијална поддршка и помош со социјалните активности со цел да се подобри социјалното опкружување и условите за живот. Пример за ова може да бидат разговор и слушање на старите лица, играње карти или придружба на старите лица при прошетки, како и работа со членовите на семејството кога за тоа има потреба. Овие услуги може да се обезбедуваат и во старските домови и дневните центри за поддршка на стари лица.

Оваа публикација се фокусира воглавно на овие услуги кои се остваруваат при посета на домовите на старите лица, каде се најактивни волонтерите на Црвен крст/Црвена полумесечина.

**Волонтери:** Согласно политиката за волонтерство на Меѓународната Федерација на друштва на Црвен крст и Црвена полумесечина волонтер на Црвен крст е “лице кои повремено или редовно извршува волонтерска активност за националното друштво на Црвен крст или Црвена полумесечина”.

Волонтирањето во Црвен крст/Црвена полумесечина е активност која е:

- мотивирана од слободната желба на лицето кое волонтира, и не е мотивирано од желба за материјална или финансиска добивка или надворешен социјален, економски или социјален притисок;
- наменета во корист на ранливо население за да се спречи и намали ранливоста и да се даде придонес за похуман и помирен свет во кој живееме;
- секогаш организирана во согласност со основните принципи на Движењето на Црвен крст и Црвена полумесечина;
- организирана од признати претставници на националните друштва.

**Стари лица:** Повеќе различни критериуми се користат за дефинирање на терминот старо лице. Најчесто старо лице се дефинира според возраста, т.е., преку користење на хронолошки критериум. Според Светската Здравствена Организација, во поголемиот број на развиени земји, едно лице се смета за старо лице со хронолошка возраст од 65 години или повеќе.

Меѓутоа, во моментот нема официјално усвоен нумерички критериум од страна на Обединетите Нации. Пресекот кој обично е прифатен е возраста кога лицето се стекнува со право на користење на пензија по основ на вработување. Меѓутоа нема јасен консензус во светот во однос на возраста кога одредено лице станува старо лице.

Дефиницијата во однос на користење на хронолошки критериум самата по себе е проблематична, бидејќи овој критериум не е еквивалентен со возраста. Широко е прифатена тезата дека неколку фактори може да влијаат во однос на нашето стареење. Како и биолошките корени, и други аспекти, како што се губење на општествена улога, предизвици во однос на работното место и промени во способностите на лицата, треба да се земат во предвид во однос на ова прашање.

## 2. Рамка: население кое старее

### 2.1 Тренд на стареење

Популацијата на Европската Зона која ја покрива Меѓународната Федерација на друштва на Црвен крст и Црвена полумесечина рапидно старее. Светската Здравствена Организација истакнува<sup>1</sup> дека средната возраст во Европската Зона е веќе највисока во светот, и пропорцијата на луѓе на возраст од 65 години и постари се предвидува да порасте од 14 проценти во 2010 година на 25 проценти во 2050 година. Во поголемиот дел од регионот, луѓето живеат подолго, но има отстапувања во рамките на самите земји, а помеѓу земјите што значи дека не сите луѓе ги поминуваат последните години во добро здравје и добросостојба.

Овој тренд во однос на старата популација ќе доведе до одредени социјални и економски предизвици кај поединци, заедници и државни авторитети бидејќи постои потреба за зголемување на поддршката за старите лица од државните системи, кои од најразлични причини може да се сметаат како ранливо население. Иако зависноста не мора да произлезе како резултат на стареењето, многу е веројатно дека соодносот на зависност ќе се зголеми, факт кој ќе доведе до поголемо оптоварување на системите за обезбедување на социјална заштита за ранливи стари лица. Со стареењето на поединците, непреносливите болести стануваат водечки причинител за зголемување на смртност и хендикеп; покрај тоа, старите лица се поранливи како резултат на осаменоста, социјалната изолација и/или маргинализација во светот кој бргу се менува.

Старите лица може да се соочат и со одредени форми на насилство или злоупотреба, без разлика дали станува збор за физичка злоупотреба, психолошка злоупотреба, запоставување на основни потреби, финансиска злоупотреба или економска експлоатација. Сите овие прашања се потенцијални закани кон физичката, менталната или социјалната добросостојба на старите лица, што понатаму може да доведе до понатамошна дополнителна ранливост кон или пред одредени работи со кои се соочуваат старите лица.

### 2.2 Процес на стареење

До неодамна, стареењето се сметаше за завршна фаза од животот. Повеќето развојни модели го изучуваат развојот во неколку димензии од раѓањето па до староста, кога се претпоставува дека капацитетите ќе го достигнат платото. Потоа, капацитетите опаѓаат. Неколку важни промени во концептуалниот модел се воведени неодамна. На стареењето не се гледа повеќе како на фаза туку како дел од процес кој почнува со раѓањето и завршува со смртта. Концептите како што се “тек на животот” или “животен век” сега се повеќе се прифатени, што ни наложува да размислуваме во однос на тоа што се случува во текот на зрелите години. На многу конкретен начин ние старееме додека живееме бидејќи стареењето е дел од доживотниот процес.

Моделот претпоставува дека не стануваме стари на било која возраст, туку наместо тоа, динамично, старееме во текот на целиот наш живот во неколку димензии, како што се:

- биолошка димензија;
- социјална димензија;
- здравствена димензија;
- психолошка димензија.

Покрај овие димензии, постојат различни контексти во кој ние старееме. Помеѓу нив се следниве:

- професионален живот;
- семеен живот;
- вклученост во животот на заедницата.

---

<sup>1</sup> Виду: <http://www.euro.who.int/en/what-we-do/health-topics/Life-stages/healthy-ageing>.



Следниов дијаграм ја покажува меѓусебната поврзаност на димензиите и контекстите:



Важна последица на овој пристап е дека, како резултат на интеракцијата на сите овие димензии и контексти во текот на целиот живот, старите луѓе, како група се многу хетерогени.

Друга последица е дека сфаќаме дека стареењето, како дел од доживотниот процес, не се однесува на губење тука на урамнотеженост помеѓу загуба и добивка. Во било кој момент од нашиот живот ние може нешто да изгубиме но исто така може и нешто да добиеме. Како пример за тоа, ние честопати велеме дека старите лица стекнуваат мудрост со возраста.

### 2.3 Биолошко стареење

Видовме дека стареењето е мултидимензионален процес и дека старите лица се многу променливи. Сепак секој човек старее. Ова произлегува заради фактот дека дел од причините на процесот на стареење се ендогени, или биолошки предодредени. Додека овие биолошки фактори се многу променливи, бидејќи тие се мешаат со други видови на фактори, нема сомнение дека стареењето е процес кој е предмет на биолошки ограничувања.

Некои делови од телото се поранливи од другите во однос на стареењето, на пример, нервниот систем. Дури и кај нормалниот процес на стареење, постои тенденција да се судрине со потешкотии при помнењето или концентрацијата. Има исто така неколку физички промени кои се придружен елемент на стареењето кај нервниот систем, а поголемиот дел од нив се неупотребливи. На пример, некои мозочни структури поврзани со помнењето опаѓаат, а се намалува и способноста за учење. Меѓутоа, овие способности сеуште постојат, и нивното влијание може да се моделира со егзогени фактори, како што е менталната стимулација.

Друг систем кој е ранлив пред стареењето е кардиоваскуларниот систем. Мозочните удари се почести кај старите лица, и честопати се со катастрофални последици. Меѓутоа, егзогените фактори, како што се навиките за јадење и здраво живеење може многу да помогнат во однос на справување со овој предизвик.

Перцептивните системи, како што се слушањето и видот, може да опаднат. Ефектите од ова понекогаш се драматични, бидејќи влијаат на учеството на старите лица во општествениот живот и може да доведат до изолација. Може дури и погрешно да се толкуваат како когнитивни недостатоци или симптоми на депресија. Меѓутоа, со стратегии и помагала, како што се слушните апарати, влијанието на овие промени може значително да се намали.

#### **2.4 Социолошко стареење**

Во подолг временски период, како резултат на многу стриктна поделба на детство, активна возраст, и пензионерска возраст, општествено/социјалните улоги беа добро воспоставени. Младоста беше процес на учење за да се стекне задоволително знаење и вештини за да се стекне одредена професија. Средната возраст беше периодот на работење на луѓето. Пензионирањето беше период за одмор и време да се направат одредени нешта за кои никогаш се немало време претходно.

Очекувањата биле дека пензионираниите луѓе ќе се ангажираат во нови активности, ќе имаат можност повеќе да се гледаат со своите пријатели и семејства и да уживаат во најразлични можности за учење. Меѓутоа, транзицијата во пензионерски денови честопати е бурна, со непредвидени нешта, со големо влијание на психолошката добросостојба и социјалниот статус на старите лица. Од ден на ден, пензионерите не одат на работното место каде што оделе секој ден долги години наназад. Оваа транзиција може сериозно да влијае на начинот на кој се перципираме себеси. Многу стари лица се чувствуваат бескорисно и непродуктивно. Некои луѓе зборуваат за пензионирањето како социјална смрт. Повеќе организации и тела истакнуваат дека, без разлика на постоењето на задолжителна возрасна граница за пензионирање, треба да има добра подготовка за оваа транзиција во текот на целиот живот, посебно ако се има во предвид продолжувањето на животниот век на луѓето.

Денес постои мислење дека не постои структурална поделба помеѓу работен век и пензионирање. Меѓутоа, треба да се направи многу повеќе. Се препорачува доживотно учење, но евидентно е дека работодавците сеуште трошат премногу малку пари за обука на нивните постари вработени лица.

Покрај учењето, работниот век треба да биде урамнотежен и со слободни активности. Инвестирањето во работа може да значи пензија откако ќе се повлечете од работното место, но инвестирањето во слободни активности, без разлика дали е тоа поминување време со други луѓе, или работење други активности, има подруга вредност. Најважната идеја е дека старите луѓе имаат потреба да ја почувствуваат својата вредност и припадност, што не зависи само од нивниот работен век.

#### **2.5 Психолошко и когнитивно стареење**

Додека ги разгледуваме различните димензии поединечно, мора да запомине дека тие се меѓусебно поврзани. На пример, неочекуваното пензионирање може да има големо влијание на психолошката добросостојба.

Старата возраст може да доведе до чувство на исполнетост и остварување, но во некои случаи, може да биде придружено со чувство на недостаток на остварување па дури и со чувство на очај. Некои стари луѓе чувствуваат дека немаат вредност во однос на општеството или пак се бескорисни бидејќи немаат повеќе работа.

Стареењето секако е рефлексивна на карактерот на лицето како и настаните кои ги доживеало во текот на својот живот. Во одредени случаи овие настани се нормални, односно ги чувствуваат

поголемиот дел од луѓето, но други настани се случуваат на индивидуална основа.

Честопати старите луѓе се поранливи во однос на чувствителни настани, како што е смрт на брачен партнер што предизвикува големи промени во стилот на животот, што во голема мера може да резултира со психолошки стрес и сериозна емоционална болка што може да доведе до изолација. Изолацијата сама по себе е ризичен фактор за психолошката, когнитивната и емоционалната добросостојба на луѓето. Важно е да се земе во предвид дека понекогаш стареењето може да биде придружено со чувство на губење на контрола која може да доведе до губење на чувството за само-вреднување.

Генерално е прифатено дека стареењето носи промени во поголемиот дел на функции, посебно во однос на помнењето. Овие промени самите по себе може да влијаат на психолошката добросостојба, и исто така претставуваат ризичен фактор за изолираност. Сепак, овие промени не се идентични кај сите стари луѓе. Во некои случаи, старите луѓе може да пројават сериозни ментални нарушувања, како што е на пример депресијата. Не е лесно да се направи разлика помеѓу нормална состојба и нарушување, а тоа не е и цел на овој документ, но важно е да се внимава на апатија, недостаток на интерес и негативни мисли на старите лица. Промени од ваков вид не се специфични за старите луѓе, и треба да се толкуваат во индивидуален контекст.

Деменцијата е исто така важно прашање. Таа е прогресивна, и ги нарушува когнитивните функции како што се помнењето и јазикот, и може да биде и толку сериозна за да влијае на извршување на секојдневните активности.

Друго когнитивно нарушување може да биде запоставување, општо губење на меморија, збунетост. Алцхајмеровата болест, на пример, исто така се појавува кај старите луѓе.

Важно е да се има во предвид дека секој поединец е приказна за себе и дека старите лица не се исклучок од ова правило.

## 2.6 Активно стареење

Според Светската Здравствена Организација (2002)<sup>2</sup>, активното стареење може да се дефинира како „процес на оптимализирање на можности за здравје, учество и безбедност со цел да се подобри квалитетот на живот со стареењето на луѓето ..... (тоа) им овозможува на луѓето да го реализираат својот потенцијал во однос на нивната физичка, социјална и ментална добросостојба во текот на целиот живот и им овозможува да учествуваат во општествениот живот, како и да бидат обезбедени со соодветна заштита, безбедност и грижа кога тоа ќе им биде потребно“.

Ова реално значи дека, по навршување на 65 година од животот, биолошките фактори не се решавачки фактор во однос на тоа како ќе старееме, туку тоа е животниот стил, како и животното опкружување и култура во кои живееме. Здравствената состојба е фактор кои има силен ефект на стареењето и е посебно важен за активно стареење. Светската Здравствена Организација истакнува дека здравото стареење всушност започнува со здрави навики и однесување во пораните фази од животот на луѓето.

Тука се подразбира изборот во однос на тоа што јадеме, колку сме физички активни и нашето ниво

---

<sup>2</sup> Виду: [www.who.int/ageing/active\\_ageing/en/index](http://www.who.int/ageing/active_ageing/en/index).

на изложеност на здравствени ризици како што се оние предизвикани од пушењето, штетното конзумирање на алкохол, или изложеноста на токсични супстанции. Но никогаш не е предоцна да се започне: на пример, ризикот од предвремена смрт кај старите лица се намалува за педесет проценти ако престанеме со пушење помеѓу 60 и 75 годишна возраст<sup>3</sup>.

Светската Здравствена Организација исто така појаснува дека зборот “активно” во “активно стареење” се однесува на “континуирано учество во општествени, економски, културни, духовни и граѓански активности, а не само способност за физичка активност или можност да се врши физичка работа. Старите луѓе кои се пензионираат, кои се болни или хендикепирани, може да останат активни придонесувачи за нивните семејства, за нивните врстници, заедници и за своите држави.” Па, како процес, активното стареење може да се препознае како начин за промовирање “на здраво стареење на единката како полноправен член на општеството, со чувство на поголема исполнетост во работењето, со поголема независност во нашиот секојдневен живот и поголема инволвираност како граѓани. Без разлика колку сме стари, сеуште може да ја играме нашата улога во општественото опкружување и да уживаме во подобар квалитет на нашиот живот”<sup>4</sup>.

За ова се потребни вистински услови со цел да се промовира учеството на старите луѓе во заедницата, на работното место, во семејствата и општествениот живот, и да се обезбеди можност за учење и други можности со цел старите луѓе да бидат во можност да ги исполнат своите очекувања и капацитети, со цел да имаат подолг и квалитетен живот во текот на третата доба”<sup>5</sup>.

## 2.7 Одбивност кон старите лица

Дискриминацијата поврзана со возраста е честопати почувствувана работа помеѓу граѓаните во Европа<sup>6</sup>. Генерално, општеството гледа на старите лица на одреден негативен начин. Постарите лица се многу хетерогена група, но помладата генерација има тенденција да ги перципира постарите како хомогена група со негативни карактеристики.

Понекогаш дискриминацијата е многу јасна, но може да се јави и во затскриена форма. Кај поевидентните случаи, може да има злоупотреба или запоставување, веројатно со идеја дека “не е вредно” да се води грижа за старите лица.

Кај позатскриените случаи, однесувањето кон старите лица може да биде и премногу заштитничко, со тенденција лицето да се натера да се чувствува дека не е во состојба самото тоа да се грижи за себе. Оваа појава е позната како „благонаклонета предрасуда” со потенцирање на верување дека старите луѓе не се компетентни да се грижат за себе. Ова исто така води кон зајакнување на чувството на одбивност кон старите лица и ја промовира нивната зависност.

Одбивноста кон старите лица е рефлексивна на општествените вредности и институционални практики со кои мора да се соочиме. На пример, докторите имаат тенденција да трошат помалку време со старо лице отколку со некој помлад со слични потреби. Бидејќи сме дел од нашето општество и ги споделуваме истите вредности, понекогаш е тешко да се биде свесен за одбивноста кон старите лица, бидејќи понекогаш не ги препознаваме нашите предрасуди поврзани со возраста. Волонтерите кои работат со стари луѓе треба да бидат свесни за можните предрасуди кон старите лица.<sup>6</sup>

<sup>3</sup> Виду: [www.euro.who.int/en/what-we-do/health-topics/Life-stages/healthy-ageing/facts-and-figures/risk-factors-of-ill-health-among-older-people](http://www.euro.who.int/en/what-we-do/health-topics/Life-stages/healthy-ageing/facts-and-figures/risk-factors-of-ill-health-among-older-people).  
*European Year for Active Ageing and Solidarity between Generations 2012.*

<sup>4</sup> Виду: [europa.eu/ey2012/ey2012main.p?catId=971&langId=en](http://europa.eu/ey2012/ey2012main.p?catId=971&langId=en).

<sup>5</sup> Виду: [www.who.int/ageing/active\\_ageing/en](http://www.who.int/ageing/active_ageing/en).

<sup>6</sup> Виду: [www.europeansocialsurvey.org](http://www.europeansocialsurvey.org).



## 3. Волонтери во грижа за стари лица во домашни услови

### 3.1 Заложби на Црвениот крст/Црвена полумесечина

Секоја земја, преку своите државни служби, има примарна одговорност да обезбеди хуманитарна помош за ранливото население. Националните друштва на Црвен крст/Црвена полумесечина во рамки на својата помошна улога на властите во државата на хуманитарен план треба да им обезбедува поддршка на властите во нивното исполнување на оваа обврска. Во согласност со договорената хуманитарна акција, националните друштва, во рамки на своите достапни капацитети за мобилизирање на ресурси на локално ниво, треба да имаат јасно дефинирани обврски и задачи. Старите луѓе се предмет на посебно внимание на Црвениот крст/Црвена полумесечина. Во нашите напори да ги спречиме, ублажиме и одговориме на ранливите состојби на старите лица, ја промовираме нашата адвокативност за поддршка на јавни политики и влијанија на општествени ставови, сакајќи на овој начин да ја промовираме општествената вклученост на старите лица како и културата на солидарност во рамките на локалните заедници.

Помеѓу заложбите преземени од страна на националните друштва на Црвен крст/Црвена полумесечина од Европа и Централна Азија, кои се рефлектираат во Виенските Заложби усвоени на 8-та Европска Конференција на Црвен крст / Црвена полумесечина во 2010 година, следниве се однесуваат на старите лица:

- зајакнување на индивидуалните капацитети и социјална инклузија на старите лица;
- промовирање на активно стареење;
- адвокативност на сите нивоа со цел да се обезбедат, и да се има пристап до услуги за старите лица;
- промовирање на меѓугенерациска солидарност.

Во напорите да се направи повеќе и подобро и да се стигне подалеку во однос на спречување, ублажување и покривање на потребите на ранливото старо население, унапредувањето на партнерства е клучен фактор за националните друштва. Силното партнерство со владите и други хуманитарни чинители, како што се меѓународните организации, невладините организации и граѓанското општество, согласно со основните принципи на Движењето, се од суштинско значење за ефективно покривање на потребите на ранливото старо население.

#### Виенски заложби

Виенските заложби се крајниот резултат на 8-та Европска Конференција на Црвен крст / Црвена полумесечина во 2010 година и тие ги содржат општите заложби согласно со Стратегија 2020 и други политики на Меѓународната Федерација на друштва на Црвен крст и Црвена полумесечина, Стареење во Европа и Разновидност и Меѓукултурен Дијалог.

Делот од текстот кој се однесува на стареењето претставен е целосно во продолжение:

- Ќе дадеме посебен придонес кон градење на позитивен имиџ за стареењето и ќе ги препознаваме старите луѓе како важен ресурс за општеството;
- Наша цел е да ги зајакнеме старите лица и да го поттикнуваме активното стареење, зајакнување на отпорноста на старите лица и овозможување на заштита на нивната автономија. Ќе го поттикнуваме активното стареење и ќе им потенцираме на нашите влади колку е тоа важно за да се намали ранливоста на старите луѓе. Ќе го промовираме вклучувањето на старите луѓе во економскиот, општествениот и културниот живот и во доживотното учење. Ќе промовираме нивно активно учество како волонтери во нашите активности и носење на одлуки.
- Ќе правиме адвокативни напори на сите нивоа за јавно обезбедување и пристап до адекватни услуги за старите луѓе, како што се обезбедување соодветни услови за живот и домување, соодветна здравствена и социјална грижа и нега за достоинствен живот и запазување на релевантни стандарди. Активно ќе се бориме и ќе спречуваме злоупотреба и несоодветно однесување кон старите лица.
- Ќе развиваме одржливи услуги и активности на локално ниво за промовирање на физичката, социјалната и менталната добросостојба на старите луѓе. Ќе ангажираме и обучуваме волонтери за обезбедување на помош и поддршка на оние на кои им е најпотребна помош како и за лицата кои се грижат за нив. Ќе ги имаме во предвид специфичните потреби на старите лица при дизајнирањето на нашите програми.
- Ќе ја зајакнеме солидарноста помеѓу младите и старите луѓе за да имаат взаемен бенефит, и активно ќе го промовираме меѓугенерацискиот дијалог и соработка. Ќе ја препознаваме се поголемата разновидност на старите луѓе во заедниците и ќе ги адаптираме нашите услуги и комуникациски алатки согласно со потребите.

Текстовите на заложбите може во целост да се најдат на <https://fednet.ifrc.org/en/news-and-events/events/ifrc-events/regional-meetings-and-conferences/europe/vienna-2010/>.

### 3.2 Зајакнување на заедниците

Добро воспоставената мрежа на волонтери, чиј состав ја рефлектира разноликоста на заедницата, претставува една од најважните силни страни на националните друштва во процесот на справување со хуманитарните и развојни предизвици. Исто така, како што е нагласено во Стратегијата 2020, волонтерството е суштината во надградбата на нашите заедници, тоа промовира доверба и реципроцитет, зајакнување на врските и солидарноста помеѓу членовите на заедницата. Инволвирањето на волонтерите во обезбедувањето на грижа за стари лица во домашни услови во заедницата може да биде посебно важно, бидејќи треба да придонесе за поголема кохезија и инклузивни заедници и подобрување на капацитетите на Црвен крст / Црвена полумесечина за решавање на главните причини кои предизвикуваат ранливост кај старите луѓе.

Преку директна вклученост во обезбедување поддршка на ранливи стари луѓе во заедниците, волонтерите на Црвен крст / Црвена полумесечина треба да генерираат позитивни ефекти во нивните заедници, во смисол на промовирање на позитивна промена во општествените ставови, како и подигање на свеста и промовирање на социјалната вклученост на старите луѓе и обезбедување и пристап до соодветни услуги за обезбедување на потребна поддршка.

Преку поттикнување и поддржување на ангажманот на млади волонтери, националните друштва може да обезбедат важен придонес за понатамошно зајакнување на меѓугенерациската солидарност и соработка помеѓу младите и старите луѓе во заедницата. Исто така, преку насочување на меѓугенерацискиот пристап во програмите кои се имплементираат на локално ниво, со помлади и постари волонтери кои работат заедно во опслужување на потреби на ранливи стари лица, националните друштва ќе бидат во можност да имаат поголемо влијание на внатрешен план и во заедниците кои ги опслужуваат.

Еден од резултатите на активно стареење е зголемувањето на бројот на луѓе кои здраво живеат, кои имаат време, вештини и енергија да волонтираат. Преку вклучување на постари волонтери во програми во локалните заедници, националните друштва може да акумулираат позитивно влијание во однос на активното стареење и може да помогнат во спречување на идна социјална маргинализација.

### 3.3 Менаџирање и поддршка на волонтери

Волонтерската политика на Меѓународната Федерација на друштвата на Црвен крст и Црвена полумесечина ја истакнува обврската на националните друштва да осигурат на нивните волонтери да им се обезбеди соодветна обука пред да ги извршуваат потребните активности. Националните друштва се особено одговорни на своите волонтери да им обезбедат релевантни и навремени информации, обука и опрема, повратни информации за нивната работа, и да им осигурат соодветна безбедност и безбедносни мерки при нивната работа. Националните друштва треба да воспостават функционални менаџмент системи за супервизија, поддршка и поттикнување на волонтерите. Тие исто така имаат одговорност да обезбедат соодветна обука која ќе им овозможи на волонтерите да ги исполнат своите одговорности пред Движењето и пред старите лица, со цел подобро да ги извршуваат договорените задачи или улоги, како и да ги мотивираат и да им обезбедат можности за личен развој.

### 3.4 Права и обврски на волонтерите

Волонтерите имаат посебни права и одговорности кога работат во било каков волонтерски програм. При работа со стари лица, постојат одредени основни препораки, прикажани подолу. Покрај тоа, националните друштва може да имаат и други посебни политики/правилници кои треба да се земат во предвид при имплементацијата на активности па затоа треба исто така да му се претстават на волонтерот.

Основни права се:

- Да бидат информирани за физичката и психолошката состојба на старите лица и нивната здравствена состојба;
- Да бидат обучени пред да стапат во било каков контакт со старите лица.

Основни одговорности се:

- да се чуваат било какви информации за старите лица како доверливи информации (освен за информации поврзани со нивната здравствена безбедност или домашно насилство).
- да не се меша во финансиските способности и можности на старите лица;
- да не се проповедаат или протезираат (верски или политички прашања) или да се промовираат одредени стоки или услуги;
- да не се канат лица, познати или непознати, во домовите на старите лица без нивна дозвола;
- да се побара дозвола од старите лица пред организирање на било каков настан за нив;
- да се ислушаат желбите на старите лица и да се има разбирање кон нив;
- да се дискутираат со волонтерскиот координатор било какви промени кои се однесуваат на состојбата на старото лице, или било кои други прашања од интерес.

Исто така мора да има одредени правила и одредби за да се осигури безбедноста на старите лица и волонтерите. Има одредени рестрикции во однос на тоа што може да прави волонтерот. Секое национално друштво може да има посебни правила, во однос на ограничувањата за бројот на стари лица кои волонтерот може да ги посети, бројот на часови дозволени за волонтерска работа, структурата на тимот и процедурите за работа, одговорностите, итн., но во рамките на правилата секако треба да бидат содржани следниве елементи:

- безбедноста пред се;
- доверливост;
- одредени активности мора да бидат резервирани за специјалистички професии, пр. медицински;
- активностите мора да бидат покриени со соодветно осигурување, во случај на незгода, штета или повреда.

Види ја исто така Волонтерската политика на Меѓународната Федерација на друштвата на Црвен крст и Црвена полумесечина, која може да се најде на: [https://fednet.ifrc.org/PageFiles/82992/VPIG2002\\_EN.pdf](https://fednet.ifrc.org/PageFiles/82992/VPIG2002_EN.pdf).

## 4. Волонтирање со стари лица: улога и задачи

Главната улога и најважниот придонес на волонтерите за добросостојбата на старите лица во домашни услови е да се воспостави врската со секојдневниот живот во општественото опкружување. Ова не значи потценување на основната улога на обезбедувачите на грижа која ја имаат, или улогата на професионалните обезбедувачи на услуги од социјалните или здравствените институции. Главниот ресурс на волонтерите е времето, кое не е ограничено со посебни задолженија. Волонтерите може да бидат целосно насочени на личноста, иако треба да внесат и дел од себе во работата.

Да се биде врска со општественото опкружување денес значи да се обезбедува:

- Психолошка поддршка;
- Помош со социјални активности;
- Поддршка на социјални активности;
- Учество и интеграција во заедницата;
- Спечување несреќи во домот;
- Идентификување на идни потреби;
- Обезбедување на рекреативни можности за обезбедувачите на грижа за стари лица.

### 4.1 Психолошка поддршка

Психолошката поддршка наложува волонтерот да го ислуша и да му одговори на старото лице и на членовите на семејството. Улогата на волонтерот при посетата на старото лице е целосно различна од онаа на лицата кои обезбедуваат грижа за старите лица, или пак членовите на семејството и професионалните служби за поддршка. Ако волонтерот е добро обучен и му е одредено соодветно старо лице, тогаш волонтерот ќе може да изгради соодветен однос полн со доверба со старото лице. Можно е да се третира како приватно лице но на “професионална оддалеченост”. Старото лице има можност да се претстави без товарот на емотивна историја или фрустрации кои ги носи со себе, стереотипови итн. Ако сака, тој/таа има поголема слобода во комуникацијата во смисол на помалку табу теми или помалку фиксни очекувања од дискусиите.

### 4.2 Социјални активности

Примери за социјални активности може да бидат помош во извршување на куќните обврски, помош во извршување на административни задачи и културни активности. Во повеќето земји има регулатива во однос на тоа што смее а што не смее да прави волонтерот во домот на старото лице, како и правила во однос на обезбедување на лична помош (на пример, контрола на воздржаност или пак финансиски работи). Активностите надвор од домот на старото лице се исто така важни. Тука се вклучени и активности за обезбедување на помош за набавка на стоки за старото лице, одење на пазар, во аптека или на гробишта, рекреативни прошетки на јавни места како што се паркови или природни резервати, посети на специјални места како на пример зоолошка градина, и придружба на старите лица на интересни настани како на пример во театар, кино или концерт. Во сите случаи, вниманието треба да биде насочено на добро-состојбата, поддршката, подобрување на состојбата и независноста на клиентот.

### 4.3 Поддршка на социјално партнерство и интеграција во заедницата

Волонтерите може да играат клучна улога во обезбедувањето на помош за старите лица за да се интегрираат во социјалните активности и во одржувањето на контакт со луѓе на сите возрасти на корисен начин. Промовирањето на доживотното учење исто така е важно. Социјалната партиципација и учењето се важни фактори за здраво стареење и треба да се поддржат колку што е можно повеќе, секако во договор со старото лице. Тој/таа исто така може да сака да учи нови технологии, на пример, за да биде во чекор со новото време. Исто така можеби ќе биде потребно обезбедување на помош и поддршка околу пишување писма, телефонирање, пополнување одредени формулари и други слични работи. Волонтерот исто така има обврска да ги информира старите лица за други видови на поддршка или услуги кои би можеле да им се обезбедат и кои би им биле од помош.



#### 4.4 Спречување на несреќи во домот

Спречувањето несреќи во домот подразбира вклучување на волонтерот во активности како што се набљудување и информирање на старите лица за можните ризици и мерки за минимизирање на можни опасности, ако е можно преку користење на достапни брошури или други пишани информативни материјали. Волонтерите треба да бидат внимателни во однос на следење на типични ризици за појава на повреди кај старите лица (пример, опасност од сопнување) и да ги информираат за мерките и помагалата кои може да им помогнат да се намалат можните ризици. Не треба премногу да се биде заштитнички настроен кон старите лица кои имаат право да бидат безбедни но исто така имаат право да преземаат ризици и право да решаваат што треба да се отстрани или инсталира во нивните домови.

#### 4.5 Идентификување на понатамошни потреби

Волонтерите исто така треба да внимаваат во случај да почувствуваат дека нешто “не е во ред” со старите лица кога ќе ги посетат. Тие треба да бидат информирани за достапните услуги и мерки за поддршка кои може да бидат корисни за нив. Тука се подразбираат техничките помагала, информации за дополнителни услуги и контакти за информации и поддршка во однос на различни прашања (пример, насилство). Во повеќето случаи домашното насилство не може да се види директно, но има многу показатели и знаци кои може да укажат дека се случуваат лоши работи. (види исто така Дел 6: Запоставување и насилство).

#### 4.6 Овозможување простор за други активности за обезбедувачите на грижа за стари лица

Семејството, пријателите, или соседите кои обезбедуваат грижа се индиректни корисници од услугите кои се обезбедуваат преку посети и дневните центри за грижа за стари лица. Многу обезбедувачи на грижа страдаат од недостаток на време за да се посветат себеси или пак да поминат време со семејството или со пријателите. Тие се под притисок да го поминуваат поголемиот дел од времето со старото лице и може да запостават други области и интереси во нивниот живот. Па затоа можноста за разговор со волонтерот кој ја разбира нивната ситуација или едноставно да се има слободно време за одмор или за извршување на други обврски секако е добредојдено за обезбедувачите на грижа.

#### 4.7 Однос со семејството

Волонтерите честопати се од голема помош и се многу ценети како контакт лица за обезбедувачите на грижа или за членовите на семејството, но понекогаш на нив се гледа како на ривали. Во случај на конфликт помеѓу членови на семејството, волонтерот секогаш треба да биде непристрасен. Види исто така Дел 8: Насилство и злоупотреба. Имајќи ја во предвид комплексноста на семејните структури и односи, секој волонтер кој се грижи за старо лице треба да ги има во предвид следниве работи:

- Волонтерите треба секогаш да зборуваат со членовите на семејството со почит;
- Волонтерите не треба да се мешаат, судат или проценуваат односи во семејството, туку треба да бидат целосно неутрални;
- Волонтерите треба да го потенцираат значењето на добри односи со семејството и треба соодветно да се однесуваат;
- Волонтерите може да најдат на неверување и на чувство на натпреварување со дел од семејството на старото лице па затоа треба јасно да покажат дека нивната улога е различна и дека тие неможе да се споредат со семејството;
- Волонтерите може да ја споделат работата со било кој член на семејството кој покажува интерес;
- Доверливоста на семејството е од суштинско значење и волонтерите не треба да навлегуваат премногу во приватните нешта на семејството ниту пак за тоа да споделуваат информации со други лица;
- Ако волонтерот забележи запоставување, злоупотреба или насилство врз старото лице, тој/таа треба да ја сподели таа информација со координаторот кој потоа ќе информира за случајот до релевантните институции.

## 5. Комуникација со стари лица

### 5.1 Вештина на комуникација

Добрата комуникација помеѓу волонтерот и старото лице гарантира добра соработка, помалку конфликти, подобро взаемно разбирање и штедење на емотивна енергија. Волонтерите кои работат со старо лице треба да знаат што ја сочинува добрата, јасната и конструктивна комуникација, и како активно да ги слушаат старите лица. Тие исто така треба да знаат како да комуницираат со старите лица кои имаат проблеми со слушањето или гледањето. Честопати ќе биде неопходно да се обезбеди обука за комуникациски вештини за волонтерите.

Комуникацијата е пренесување на информации од едно место на друго. Комуникацијата претставува пренесување на желби и предуслови но исто така и размена на идеи и мислења. Комуникацијата може да се подели на вербална и невербална комуникација. Вербалната комуникација е составена од 2 вештини: зборување и слушање. Невербалната комуникација е поврзана со гестови, изрази на лицето, тонот на говорот, став на телото, и физичкото растојание помеѓу комуникаторите. Добрата комуникација ги вклучува двата аспекти. Исто така е можно, да се комуницира со технолошки средства но овој прирачник не го опфаќа овој аспект.

### 5.2 Добра комуникација<sup>7</sup>

Вербалната комуникација може да биде јасна или нејасна, директна или индиректна, конструктивна или деструктивна. За работата со старите лица, волонтерот мора да научи вештини на добра комуникација, односно таа да биде јасна, директна и конструктивна.

Добрата комуникација е најосновната вештина за поддршка на волонтерите кои им помагаат на старите лица. Од суштинско значење е да се научи како да се слуша и да се обраќа внимание. Споредено со секојдневната комуникација, која е обично активен дијалог на две страни, волонтерите го поминуваат најголемиот дел од своето време како активни слушатели наместо говорници. Да се научи да бидеш добар слушател е вештина која треба секој да ја стекне преку пракса и обука.

Да се слуша и да се биде присутен е голема дарба која може човек да му ја даде на човека. Целта на слушањето е да му се даде можност на старото лице да ги искаже своите мисли и чувства во средина која го поддржува. Волонтерот може да создаде поддржувачка средина преку пренесување на неодредени клучни ставови и видувања кои ќе го поттикнат старото лице да се чувствува пријатно во споделувањето на неговите искуства.

Конечно, за волонтерот е важно да ги ислуша мислите и чувствата на другото лице (пример, приказни за жалоста или загубата на старото лице) да го направи тоа со сочувство, но да не биде обземен премногу од емоциите на старото лице. Доколку волонтерот увиди дека е премногу погоден од она што го слушал или пак има потешкотија да остане емотивно стабилен додека ја обезбедува помошта за другото лице тогаш е важно волонтерот да побара поддршка од неговиот супервизор. Види исто така ДЕЛ 10.4 во однос на чувство на сожалување и синдром на истрошеност.

<sup>7</sup> Деловите 5.2 и 5.3 се адаптирани од непрофесионално советување: Прирачник за обучувачи, подготвен од Референтниот Центар за психосоцијална поддршка на Меѓународната Федерација во соработка со Данскиот Центар за Рак, Универзитетот од Инзбрук и Фондацијата за Воена Траума.

#### Клучни ставови

**Емпатијата** е способност да се види и почувствува од гледна точка на другото лице и од срце да се разбере како се чувствува другото лице. Одговорот на чувствата на луѓето со емпатија претставува голема помош за нивната поддршка

**Почитувањето** значи топло прифаќање на старото лице и односот кон него како кон еднакво човечко суштество. Волонтерот треба да биде отворен и да не носи судови и да биде свесен за неговите/нејзините сопствени предрасуди за да може да ги одвои настрана при неговите/нејзините односи со старото лице. Ова ќе му овозможи на волонтерот да слуша ефикасно и да не прави погрешни претпоставки во однос на старото лице. Волонтерот треба да се обиде да му даде простор и време на старото лице да ги сподели неговите/ нејзините емоции и размислувања без разлика на што се однесуваат.

Да се биде **уникатен** е способност да се биде автентичен, природен и вистинит кон одредено лице во било каква интеракција. Многу е важно старото лице да гледа на волонтерот како некој на кој што може да му верува. Ова не значи дека волонтерот треба да му каже на старото лице се што размислува и чувствува. Туку, тоа значи да се говори на природен и уникатен начин додека се комуницира. Волонтерот треба да биде свесен за сопствените емоции, мислења или судови – кои може да произлезат за време на комуникацијата, но не треба да ги применува кон старото лице. Наместо тоа, волонтерот треба да биде во можност да го избалансира сопственото искуство за да може да излезе во пресрет на потребите на старото лице, а сепак да остане хуман, реален и автентичен во тој однос.

### 5.3 Слушање

Слушањето е многу важна вештина за волонтерите кога работат со стари лица. Слушањето може да биде активно или пасивно (тишина). Активното слушање може да се користи со различни вербални и невербални сигнали.

Активното слушање значи посветување на целосно внимание на говорникот. Ова значи не само да се слушне она што се кажува, туку исто така да се слуша и “музиката” позади зборовите и регистрирање на движења, говор на телото, тон на говорот и изрази на лицето. Уметноста на слушањето е способноста да се извлече значењето од она што се кажува и како се кажува.

Активното слушање во ситуации за поддршка наложува да се има способност да се фокусира вниманието на говорникот и да му се даде простор да зборува без да се изразуваат сопствените мисли и чувства и прашања додека тој зборува. Активното слушање го тера говорникот да се чувствува дека тој/таа е сфатен сериозно е почитуван и третиран на достоинствен начин.

Кога на некој му се дава можност да ги изрази своите емоции и мисли пред друг човек, тогаш потешкотиите некако полесно се поднесуваат. Исто така тоа носи и олеснување и може да даде показатели во однос на следните чекори кои треба да се преземат. На овој начин, активното слушање обезбедува основа за автономност и независност на старото лице.

Активното слушање придонесува луѓето да се чувствуваат подобро и да се поттикнат да зборуваат и да ги изразуваат своите чувства и да се поттикне вербата во сам себе, да се намалат стравовите и анксиозноста и да се обезбеди поддршка за развој на конструктивна промена.

#### 5.4 Посебни прашања во комуникација со стари лица

Ако волонтерите сакаат комуникацијата со старите лица да им биде добра, тие мора да се запознати со промените кои се појавуваат како резултат на стареењето кои може да предизвикаат потешкотии во секојдневниот живот. Многу често, старите лица кои учествуваат во програмите за грижа во домашни услови во локалната заедница живеат сами, изолирани и неактивни. Тие може исто така да имаат здравствени проблеми, и важно е да се земе во предвид нивниот психолошки статус, и нивното физичко и социјално опкружување.

Исто така е важно волонтерот да биде свесен за неговите/нејзините сопствени перцепции и предрасуди, веројатно врз база на претходни искуства со стари лица, или недостаток на информации за лицето кое тој/таа го посетува. Старото лице исто така може да има различни предрасуди за организацијата, волонтерите или личноста на волонтерите. Многу често волонтерите треба да комуницираат со корисници со пречки во видот или слушањето. Во случај на пречки со видот:

- Се треба да се објасни со зборови, бидејќи невербалната комуникација не е можна во овој случај;
- Волонтерот треба да го истакне неговото/нејзиното присуство;
- Волонтерот треба да ја објасни секоја активност или однесување;
- Волонтерот треба да помага колку што е можно повеќе, преку проверка дали се чисти очилата и дали осветлувањето е добро во просторијата;
- Луѓето кои се слепи можеби ќе сакаат да го пипнат лицето на другиот човек.

Во случај на пречки со слушањето, волонтерите треба:

- Јасно да говорат;
- Да ги ограничат другите шумови во просторијата;
- Да зборуваат побавно;
- Да ги потенцираат гестовите;
- Да бидат пред клиентот;
- Само едно лице треба да зборува;
- Да се провери дека старото лице разбира што се зборува;
- Да се води грижа за слушното апаратче.

Во комуникациите со старите лица, волонтерите треба да бидат стрпиви и со бавни реакции, речениците да бидат кратки а инструкциите да се даваат постепено.



## 6. Справување со можен конфликт

### 6.1 Разбирање на конфликт

Волонтерите може да дојдат во ситуација на конфликт помеѓу старото лице и членови на неговото семејство или обезбедувач на грижа за старото лице, или пак дури и може да учествуваат во конфликт со старото лице или членови на неговото семејство. Волонтерите треба да знаат како да избегнат вклучување во конфликт или како да се однесуваат во конфликтна ситуација ако се сведоци на таква. Конфликт претставува било која ситуација во која две или повеќе лица или групи на луѓе се соочени со фактот дека имаат различни потреби, желби или интереси, очекувања, ставови или мислења кои не се совпаѓаат. Во конфликтна ситуација, секоја страна се обидува да го зачува својот интегритет. Толкувањето е субјективно, и конфликтот се случува често кога двете страни толкуваат една ситуација на различен начин.

Има два делови кои го сочинуваат конфликтот: предметот на конфликтот и лицата кои се инволвирани во тој конфликт. Кога предметот на конфликтот е најважен за нас се обидуваме да победиме. Кога луѓето со кои сме во конфликт ни се поважни на нас, тогаш се обидуваме да ги смириме страстите и да останеме во добри односи со нив.

### 6.2 Справување со конфликтни ситуации

Има повеќе начини за справување со конфликтни ситуации:

- Угодување: оваа техника “како што ќе кажете”, е карактеристика на луѓето кои се грижат повеќе за потребите на другите одколку за своите. За нив е повеќе важно да останат во добри односи со старите лица.
- Повлекување: повлекувањето од конфликтна ситуација е типично за поединци кои не се грижат ниту за своите, ниту пак за интересите на другите лица.
- Натпревар: тука се истакнува значењето на сопствениот интерес и не се зема во предвид интересот на другиот. Во овој случај, победата е поважна одколку предметот на конфликтот.
- Компромис: ова честопати води кон решавање на проблемот, со тоа што двете страни се откажуваат од дел од своите интереси во интерес да се дојде до взаемно решение.
- Решавање на проблеми: ова е најефективната техника, при што се води грижа за двете страни преку концентрирање на предметот на конфликтот а не на карактерот на учесниците во конфликтот. Решението се бара заеднички, и двете страни се отворени за нови идеи и мислења

Волонтерите кои ќе се најдат во конфликтни ситуации треба да знаат, по поминувањето на обуката, која е нивната улога и кои се правилата на однесување во односот со старите лица. Тие исто така треба да се обидат на најдобар можен начин да ги избегнуваат конфликтните ситуации и мора да научат да го контролираат своето однесување ако се случи конфликт. Мора да се истакне дека конфликт може да се случи и помеѓу самите волонтери или помеѓу волонтерот или волонтерскиот координатор.

Во било која конфликтна ситуација волонтерот треба:

- да не вика и да не биде агресивен;
- да го почитува мислењето на старото лице;
- да внимава на содржината на пораките кои се насочени кон старото лице;
- да ја слуша другата страна и да бара взаемно решение;
- да не испраќа негативни пораки;
- да не се исмева старото лице;
- да се запомнат и практикуваат основите принципи на националното друштво

Исто така треба да се знае дека конфликтот не е секогаш негативна работа. Тој честопати може да резултира со позитивни резултати ако добро се изменазира. Секогаш е можно од конфликтот да се излезе задоволен и нешто да се научи од него без некој да се чувствува поразен или измамен.

## 7. Мапирање на потреби, организирање на поддршка и соработка со други

### 7.1 Мапирање на потреби

Волонтерите имаат важно влијание на добросостојбата на оние кои што ги посетуваат. Не само заради директното присуство и поддршка туку исто така заради поддршката на автономијата на лицето во однос на неговото изразување, носење одлуки и планирање, и како мост за информирање, совети и поддршка од професионалците од таа и други организации.

Пред волонтерот да започне да го посетува старото лице во контекст на обезбедување на услуги за обезбедување грижа во домашни услови, “помагањето” во повеќето случаи не е прашање на интуитивна акција, туку подразбира анализа на потребите на старото лице и на достапните опции за нивно задоволување. Најдобар начин да се помогне е да се употреби партиципативно планирање во процесот на носење на одлуки што ќе биде проследено со организација на мерки кои ќе се базираат на ресурсите на старото лице и неговата/нејзината формална и неформална мрежа, имајќи ги во предвид силните страни и ограничувањата на секој партиципиент во процесот, вклучувајќи го тука и самиот волонтер.

Не постои секогаш едноставна врска помеѓу потребите и начинот на кои тие треба да се задоволат. Освен во итни ситуации, треба да има јасна процена на потребите за даден временски период. Приоритетот е да се зајакне старото лице, што значи дека волонтерот не треба автоматски да ги презема сите негови одговорности затоа што тоа може да резултира со ослабување на автономноста на старото лице.

Исто така може да се појави случај член на социјалното опкружување на старото лице, како што е на пример брачен партнер или пријател, да треба да ја превземе таа акција, а со тоа да се постигне позитивен ефект на добросостојбата на лицето. Во многу случаи, неопходно е да се почувствува кои се вистинските потреби пред да се превземе акција.

Најважно е да постои свест за различните можности како и чувствителните прашања за состојбата на старото лице. Но исто така треба да се знае дека перципирањето на потребите и приоритизирањето на акции и интереси се субјективни нешта. Човек треба да направи разлика помеѓу итна состојба, краткорочни и долгорочни потреби. Некои потреби може лесно и објективно да се дефинираат, но за други треба повеќе време.

Може да постојат притисоци, желби, отпор и скриени интереси кои мора, колку што е можно повеќе, да се увидат и да се земат во предвид. Волонтерите мора да прават разлика помеѓу интересите на старото лице и сопствените интереси. Одредено брзо решение според волонтерот сепак можеби и нема да му помогне на старото лице повторно да се стекне со потребната автономија.

Волонтерот мора да биде свесен дека не треба да го доведе во ситуација старото лице дека не може да живее без него. Покрај тоа, треба да се имаат во предвид интересите на другите партиципиенти во процесот – семејството, професионалните обезбедувачи на услуги и организациите, вклучувајќи ја организацијата на волонтерот.

Исто така треба да се истакне дека придонесот на волонтерите е ограничен со правила кои ја гарантираат безбедноста, и се во согласност со сигурносните регулативи и да се заштитат да не бидат преоптоварени со работа. Ако сакаат да понудат високо квалитетни услуги за обезбедување грижа за старите лица, тие сепак не смеат да ги надминат своите компетенции, затоа што тоа може да доведе до стрес и конфликт

### 7.2 Организирање на поддршка

Волонтерите треба да имаат добри познавања во однос на достапните ресурси на нивната организација и опсегот на формални услуги за поддршка кои може да се понудат. Во ситуација каде тие го прават планот заедно со лицето кое има потреба и помош, волонтерите треба да ги знаат своите преференци во однос колку помош би сакале да дадат, како и регулативите на

организацијата каде работат. Многу е важно да не се ветува она што не може да го обезбедите и да не се мешате во други услуги.

При правењето на процена во однос на тоа каква поддршка може да биде потребна за старите лица волонтерите треба:

- Да поставуваат отворени прашања и да внимаваат на пораки од старите лица;
- Да обезбедат средина за работа која нема да биде стресна;
- Да го запрашаат старото лице за неговата/нејзината неформална мрежа, во однос на утврдување на дополнителни достапни ресурси, или пак некое друго лице треба да биде вклучено во планирањето;
- Да осигурат старото лице да биде среќно и организацијата да биде информирана за било какви дополнителни потреби и доколку има потреба некој друг да дојде да ја направи процената;

Честопати старото лице ќе може да ги реши проблемите со само малку поттик или пак со одреден совет. Во овој случај, проценката треба да утврди што му е потребно на старото лице за да ја преземе одговорноста и да си ја поврати автономијата.

За оваа цел можеби ќе бидат потребни дополнителни информации, технички помагала или лична поддршка. Волонтерот треба да открие дали има други прашања кои треба да се земат во предвид, како што се одредени пречки или проблеми кои треба да се решат пред да се реши главниот проблем.

Во случај на долготрајна ситуација, волонтерот треба да открие што е претходно направено, кој бил вклучен и кои се научените лекции. Дали има одредена претходна поддршка и кои мерки биле успешни, а кои не? Дали имало некои прашања кои постојано се појавувале? Многу е важно во овој процес да се направи консултација со програмскиот координатор за да се испитаат овие случаи.

Штом ќе се направи проценката, мора да му се појасни на старото лице до кој степен волонтерот ќе може да му даде поддршка. Мора да се определат јасни граници во однос на ангажманот на волонтерот и тие треба да му се пренесат на старото лице. Доколку се прават било какви промени во понудената услуга тие мора претходно да се комуницираат до програмскиот координатор, посебно ако има промени во однос на ресурсите, времето, итн., како резултат на некаков проблем.

## 8. Насилство и злоупотреба

### 8.1 Форми на злоупотреба

Насилството во семејството е тема за дискусија која се повеќе го привлекува јавното внимание во последните години. Меѓународната Федерација на Црвен крст и Црвена полумесечина го дефинира насилството како “употреба на сила или моќ, преку акција, закана против одредено лице, група или заедница која што резултира или има веројатност да резултира со смрт, физичка повреда, психолошка или емотивна штета, превенција на развојот и обесправување”.

Многу закони, мерки и програми се донесени во Европските земји за да ги спречат различните форми на злоупотреба. Прашањето на насилство или злоупотреба на стари лица е сеуште табу и општата јавност не е многу заинтересирана за ова прашање. Повеќето европски земји немаат осигурано обезбедување на услуги за стари лица кои се жртви на насилство или злоупотреба. Националниот центар за злоупотреба на стари лица ја дефинира злоупотребата на стари лица како “термин кој се однесува на било каков свесен, намерен или немарен чин на обезбедувачот на грижа или било кое друго лице кое му нанесува штета/болка или сериозен ризик на штета на ранливото возрасно лице”<sup>8</sup>.

Волонтерите кои ги посетуваат старите лица во нивните домови понекогаш се единствениот контакт кој што го има изолираната стара жртва на насилство и злоупотреба, па поради тоа е важно волонтерите да бидат запознати со ова прашање и да знаат што да превземат.

Има малку достапни информации во однос на тоа колку е често насилството и злоупотребата врз старите лица, но податоците од анкетите во неколку земји укажуваат дека 2.7% од старите лица во рамки на целата возрасна популација кажале дека се предмет на физичко насилство, 19.4% кажале дека се предмет на ментална злоупотреба, 0.7% се предмет на сексуална злоупотреба и 3.8% се изложени на финансиска злоупотреба во претходниот месец. Меѓутоа, ранливите стари лица на кои им е потребна помош се изложени на многу повисок процент на злоупотреба од околу 25%, и околу една третина од семејните обезбедувачи на грижа се вклучени во ова насилство.

Насилството врз старото лице многу ретко се случува само во една форма. Генерално, постојат неколку форми на злоупотреба кои се случуваат заедно и се меѓусебно поврзани.

Физичка злоупотреба	Нанесување или закана од нанесување на физичка болка или повреда или обесправување од основна потреба, пример, тепање, удирање, влечење за коса, наметнување на лекови, како што е давање на средства за смирување или нарколептички медикаменти.
Психолошка или емотивна	Сите акции кои се преземаат со намера да се предизвика емотивна болка, пример, изолација од семејство и пријатели, понижување, обвинување, клеветење, одбивање на комуникација, закана за напуштање или ставање на лицето во институција, закана како на дете.
Сексуална злоупотреба	Сите видови на неодобрен сексуален контакт и сексуален чин. Сексуален контакт со било кое лице кое не може да даде одобрување исто така се смета за сексуална злоупотреба. Пример за ова е неодобрен сексуален однос или зборување или покажување на сексуални работи или чинови, како што се порнографски филмови или слики.
Финансиска злоупотреба	Секакви активности каде парите и имотот се земаат нелегално, и/или парите на старото лице или имотот се злоупотребуваат или отуѓуваат. Како пример, роднини или други ја користат пензијата на старите лица за свои потреби, го потпишуваат или менуваат тестаментот или друг правен документ, или пак го злоупотребуваат старателството.

<sup>8</sup> Виду: [www.ncea.aoa.gov/Main\\_Site/FAQ/Questions.aspx](http://www.ncea.aoa.gov/Main_Site/FAQ/Questions.aspx).

Запоставувањето или напуштањето го покажуваат неуспехот на назначениот обезбедувач на грижа да ги задоволи потребите на зависното старо лице. Запоставувањето или негрижата се дефинира како неуспех на одговорното лице да обезбеди храна, засолниште, здравствена грижа, заштита или емотивна поддршка за старото лице. Има различни степени на запоставување и не лесно да се дефинираат. Примери за ова се криење на храна или неопходни медикаменти, нечистење на домот и не одржување на хигиената на старото лице или пак не обрнување на внимание на болките на старото лице.

## 8.2 Ризични фактори за насилство и злоупотреба

Чин на насилство или злоупотреба не секогаш се случува од еден момент во друг. Тој обично е резултат на долг кумулативен процес. Има неколку добро познати ризични фактори кои укажуваат дека насилството или злоупотребата ќе се случи порано или подоцна. Многу е важно да се внимава на овие аспекти и да се интервенира уште во раната фаза за да се помогне да се спречи оваа појава.

Типични ризични фактори се:

- **Семејна историја:** насилното однесување може да има долга традиција како помалку или повеќе свесна стратегија за решавање конфликти во семејството. Историја на брачно насилство може да предвиди злоупотреба во подоцнежниот живот, понекогаш со промена на улогите.
- **Взаемна зависност:** взаемна емотивна како и практична зависност може да предизвика конфликти кои биле прикриени во подолг временски период. Животот заедно предизвикува поголеми можности за тензија и конфликт.
- **Физички и/или психолошки товар врз обезбедувачите на грижи:** лошото здравје, хендикепот и функционалното и когнитивно нарушување кај старите лица може да ги направи "пациенти кои многу бараат" од семејството. Злоупотребата може да се случи кога обезбедувачот на грижа не може да се справи добро со физичкиот и менталниот хендикеп. Покрај тоа, болестите како што е деменцијата може да резултира со промена во карактерот и однесувањето.
- **Социјална изолација:** социјалната изолација може да доведе до ризик од станување на жртва преку зголемување на зависноста и стресот. Од друга страна, социјалната изолација ја намалува веројатноста дека ќе се детектира и стопира злоупотреба. Социјалната изолација исто така може да биде резултат на злоупотреба. Семејствата можат да се ограничат од социјални контакти како резултат на страв дека другите може да се посомневаат за малтретирање во рамките на семејството. Емотивната поддршка и мрежите за социјална поддршка се од суштинско значење за обезбедувачите на грижи и за старите лица. Доколку не постои социјална мрежа за поддршка или пак нема социјална контрола тоа може да доведе до појава на зголемена злоупотреба.

## 8.3 Препознавање на злоупотреба

Поголемиот дел од насилното однесување не може директно да се забележи, па поради тоа не е едноставно да се препознаат ситуациите на насилство или злоупотреба врз старите луѓе. За да се добие поширока слика на ситуацијата, волонтерот треба да ги набљудува акциите и однесувањето на старото лице, и треба да разговара со него/неа и другите покрај него. Има повеќе знаци кои може да укажат на злоупотреба.

На пример:

- за физичка злоупотреба - модринки, траги од стегање, постојани повреди прикажани како незгоди, анксиозно однесување кога некој му пристапува;
- за психолошко насилство – необјаснето повлекување од нормални активности, несоница, страв од луѓе, неочекувана промена на вниманието и/или промена во апетитот, и необична депресија;

- за сексуално насилство – анксиозно однесување при соблекување или допирање, модринки околу гениталните области, необјаснето вагинално или анално крварење, искината, со дамки, крвава долна облека;
- за финансиско насилство – ненадејни промени на банковната сметка, вклучувајќи необјаснети извлекувања на големи суми на пари, ненадејна појава на неможност да се платат сметките;
- за запоставување или напуштање – необично губење на тежина, неухранетост, неуреден изглед и недостаток на социјална контрола.

Понекогаш злоупотребата не се препознава заради различни перцепции во однос на тоа што е насилно однесување или злоупотреба. Ова можеби во голема мера зависи од различната култура и социјалната позадина во различни земји. Злоупотребата може исто така да не се препознае како резултат на тешката комуникација со старото лице, ако на пример старото лице страда од деменција. На пример, може да не ни е јасно како се појавиле кај лицето одредени симптоми, како што се модринките. При обидот да се препознае злоупотреба волонтерите треба:

- да веруваат на сопствената интуиција;
- да внимаваат и заведуваат било какви инциденти;
- да проверуваат било какви сомневања по пат на дискусија со волонтерскиот координатор.

#### 8.4 Преземање на акција

Препознавањето и идентификувањето на злоупотреба се првите чекори во справување со прашањето на насилство врз стари лица. Волонтерите кои идентификувале било какви повреди може внимателно да го прашаат старото лице како се случило тоа.

Ако волонтерот чувствува дека може позади тоа да се кријат сериозни прашања, или пак дека директното прашање може да му предизвика проблем на старото лице, тогаш најдобро за ова прашање е да се дискутира со волонтерскиот координатор. Во било кој случај, разговорот со потенцијалната жртва треба да се случи на само, без присуство на друг член на семејството. Пријавувањето на насилство или злоупотреба од било каков вид од страна на старото лице треба да се смета како знак за аларм – нешто што треба да се ислуша и види.

При разговорот со старото лице некои области и прашања кои треба да се продискутираат се следниве:

- Испитување на точното значење на жалбата. Што точно тој/таа мисли кога се жали на односот од некој друг?
- Евидентирање на нови настани или трендови. Што се случило во последните неколку дена? Дали имало одредени важни (позитивни или негативни) настани?
- Стимулирање на забелешки во однос на квалитетот на социјалните односи и учество (или изолација). Дали има одредени вести за роднини или пријатели? Како се одвиваат работите со брачниот партнер, децата и.т.н.?

Во случај на очигледна опасност која му се заканува на старото лице, мора да се преземе итна акција. Во ситуации на акутна опасност, мора да се повика полиција. Во секој случај, кога има сомневање за насилство или злоупотреба, волонтерскиот координатор треба да биде веднаш информиран и со него да се договори што ќе се прави и како ќе се постапи понатаму.



## 9. Поднесување извештаи и документирање

### 9.1 Документација во општинска организација на Црвен крст / Црвена полумесечина

Програмот за обезбедување услуги преку посети во форма на нега на грижа за болен во домашни услови во локалната заедница во организација на националното друштво веројатно се имплементира на општинско ниво. Во општинските организации, локалните координатори треба да водат добро организирана база на податоци за стари лица и обучени волонтери кои вршат посети. Базата на податоци треба да содржи информации за:

- видот на побарани посети за стари лица;
- интересот на старите лица и предмет на посетата;
- здравствен статус, возраст и др.

Базата на податоци исто така треба да има податоци за волонтерите, во однос на тоа колку често и каков вид на посети може да реализира секој од волонтерите, кои се нивните интереси, возраст и.т.н. Врз база на овие информации, координаторот може да направи споредување помеѓу старото лице и волонтерот, за да утврди кои дали одговараат за спарување. Во базата на податоци, координаторот исто така треба да ги регистрира посетите и колку посетите биле успешни, врз база на информациите кои ги добива од волонтерот. Било какви промени во околноста исто така треба да бидат забележани, пример, хоспитализирање на клиентот.

Волонтерите треба да одржуваат редовен контакт со координаторот за да му даваат информации за посетите. Општинската организација исто така треба да организира група за врсничка поддршка за волонтерите кои ги извршуваат посетите. Групите за врсничка поддршка нудат можност за среќавање со други луѓе за добивање на препораки и освежување на знаењето, како во случајот на првата помош и други основни вештини. Групите може да ги водат посебно обучени волонтери.

### 9.2 Поврзаност со други услуги

Ако волонтерите вршат посета на лице кое добива домашна грижа од друг вид, како што е домашна нега или помош во домот, тие треба да ги регистрираат посетите во тетратка наменета за оваа потреба. Со ова се осигурува дека ќе постои врска помеѓу услугите за посета и лицата кои вршат здравствена грижа. Ако волонтерот се најде во ситуација каде што треба да делуваат други служби, треба да се информира координаторот и да се направи контакт со релевантната служба, по можност со инволвирање на старото лице.

Како ќе се подготви извештајот, зависи од правилникот за документирање кој го има националното друштво. Во секој случај, потребно е да постои пишана документација со цел да се следи состојбата, а и да се заштити работата на волонтерот кој ги врши посетите.

# 10. Што може да направат националните друштва

## 10.1 Ангажирање на волонтери

Согласно со политиката за волонтерство на Меѓународната Федерација на друштва на Црвен крст и Црвена полумесечина, националните друштва ја препознаваат вредноста на волонтерската работна сила и активно ангажираат волонтери без разлика на нивната раса, етничка припадност, пол, сексуална ориентација, вероисповед, хендикеп или возраст. Националните друштва не ги земаат во предвид физичките, економските, социјалните и културни бариери во однос на учеството на луѓето во волонтерски активности и ги ангажираат волонтерите врз основа на нивниот потенцијал.

Меѓутоа, во некои програми, може да има одреден специфичен критериум за избор на волонтери. Секое национално друштво треба на индивидуална основа да го дефинира критериумот за избор на волонтери кои ќе обезбедуваат услуга за старите лица. Старите луѓе се хетерогена група која е голема и која има различни потреби и желби.

Имајќи го тоа во предвид, процесот на ангажирање на лица треба да утврди колку потенцијалниот волонтер е соодветен за таа работа, и во исто време треба да му обезбеди на волонтерот соодветна информација за програмот, задачите кои од него/неа се очекува да бидат спроведени, како и да се претстават ограничувањата во однос на имплементацијата на задачите. Ограничувањата може да бидат во однос на достапното време кое волонтерот треба да го даде за извршување на потребната задача.

Волонтерскиот менаџер или координатор има важна улога во поврзување на волонтерот со старото лице на кое му е потребна поддршка. Волонтерот мора да биде во состојба да ги земе во предвид личните ресурси на старото лице, со цел да се зајакне неговата отпорност и да се поттикне зајакнување, посебно во случај на физички, ментални и социјални промени, како што е губење на слух, намален вид, губење на партнер и пријатели.

Критериумот за селекција мора да биде:

- Во согласност со статутот на националното друштво и внатрешната регулатива;
- Во согласност со националните закони (пример, поврзано со индискриминација);
- Соодветно на видот на активности и задачи кои се очекуваат да бидат извршени од волонтерот, имајќи ги во предвид здравјето, безбедноста, сигурноста и обврските.

За време на процесот на ангажирање, националните друштва треба да им обезбедат на волонтерите пишано упатство и правила со кои се определуваат правата и одговорностите на националното друштво и волонтерот.

## 10.2 Обука на волонтери

Националните друштва мора да обезбедат нивните волонтери да бидат соодветно подготвени за извршување на нивната работа преку обезбедување на соодветна обука за оваа цел.

Периодот за обука од три до четири дена би бил соодветен за оваа цел. Во овој период, темите кои треба да се проучат и опфатат се претставени во табелата подолу. Програмата за обука која се базира на овој модел во моментот се подготвува и се очекува да биде набргу готова. Во меѓувреме, програмските координатори и обучувачи треба да го адаптираат овој прирачник за обука и да додадат одредени информации на тема стареење по нивна желба.



Сина боја = организациски прашања  
Портокалова боја = основни информации  
Зелена боја = индивидуални компетенции

Обуката треба да им овозможи на волонтерите да се запознаат со националното друштво и Движењето на Црвен крст и Црвена полумесечина, како и почитувањето на основните принципи и познавање на регулативите кои се однесуваат на употреба на амблемите. Обуката треба да продолжи со практични вештини и алатки, како и знаења кои ќе им требаат на волонтерите да ги применат овие алатки и вештини, за да можат да ги извршуваат нивните обврски ефективно и ефикасно.

Практичните вештини може да се претстават во обуките со техники како што се игра на улоги или студии на случај. Вежбите треба да се дизајнираат на начин што ќе ги поттикне волонтерите активно да учат и да можат веднаш да ги применат вештините и алатките кои ќе ги учат.

Треба да се истакне дека волонтерите кои ги посетуваат старите луѓе со одредени болести, како што се деменција или депресија, треба да поминат дополнителна обука и поддршка покрај задолжителните обуки содржани во оваа програма за обука. Многу е важно да не се преоптоварат волонтерите, и да се обезбедат обуки за освежување на знаењата на волонтерите на редовна основа.

### 10.3 Поддршка за волонтери

Програмот за обезбедување на грижа во домашни услови во локалните заедници ќе го води координатор, претставник на службата на националното друштво. Ова лице е одговорно за волонтерите кои се во директен контакт со старите луѓе. Одговорностите на координаторот вклучуваат мониторинг, супервизија и евалуација, како и обезбедување упатства за работа и лична поддршка.

Координаторот треба да е запознат со работата и однесувањето на волонтерите и константно да работи на нивно мотивирање и решавање на потенцијални проблеми. Волонтерите треба да бидат подложни на истите безбедносни стандарди како и вработените во националното друштво. Безбедноста и мерките за сигурност и правилникот за осигурување се претставени во детали во статутарните одредби. Види исто така: <https://fednet.ifrc.org/en/resources/youth-and-volunteering/volunteering/volunteering-policy-review/>.

Се препорачуваат повеќе различни начини за обезбедување на поддршка за волонтерите. На пример, координаторот може да организира неделни или месечни состаноци за сите волонтери каде што ќе се споделуваат и дискутираат разни прашања и искуства. Координаторот може исто така да сака да направи индивидуални интервјуа со волонтерите за да се продискутира нивното работење, како и било кои други прашања од интерес. Волонтерите треба да се поттикнуваат да учествуваат во дизајнирање и подобрување на работата во која се вклучени.

Важна задача за волонтерите е да обезбедуваат психосоцијална поддршка за старите лица, но тие мора, исто така да бидат поддржани со цел да се осигури и нивната психолошка добросостојба додека ја вршат грижата во домашни услови.

За волонтерите, овој вид на поддршка може да се оствари преку групни сесии каде ќе се дискутира нивната работа и потешкотиите со кои се соочуваат. Со цел да се решат проблемите на учесниците за време на сесијата, координаторот мора да креира средина за поддршка која ќе се остварува преку добра комуникација. Во оваа средина, другите волонтери и координаторот ќе можат да им обезбедат поддршка на поединци, при што ќе им покажат дека ги разбираат и дека сакаат да им помогнат.

Ако координаторот слушне за одреден проблем кој претходно бил успешно решен кај друг волонтер, тој/таа може да побара двајцата волонтери заедно да поразговараат, а овој разговор може да се изврши и без присуство на координаторот. Ако се знае дека некој друг поминува или поминал низ истиот процес може значително да им помогне на волонтерите да се справат со проблеми кои се појавуваат во работата со старите луѓе.

Поддршката исто така се остварува и во форма на искажување на благодарност за работата на волонтерот. Националните друштва знаат дека волонтерите играат важна улога во функционирањето на организацијата, па затоа треба на формален или неформален начин да искажат благодарност, индивидуално и колективно, за работата на волонтерите и влијанието на нивната поддршка.

Волонтерите исто така имаат одговорност да направат процена на нивните компетенции, вештини и способности да се справат со стрес и други предизвици и да го информираат координаторот доколку сметаат дека им е потребна поддршка.

#### **10.4 Избегнување на синдром на истрошеност и чувство на сожалување**

Процесот на обука, или обуката за освежување на знаења може да содржи информации за изразување на сочувство и за справување со синдром на истрошеност (burnout syndrome). Чувството на сожалување е ризик за оние кои се изложени на слушање во голема мера за одредена загуба или трагедија.

Синдромот на истрошеност е состојба на емотивна, физичка и ментална истрошеност како резултат на хроничен стрес при работа. При тоа стресот преовладува и лицето не е повеќе во можност ефективно да ги користи ресурсите за справување со стресот. Кога ќе се случи синдромот на истрошеност, може да биде тешко за волонтерите да се дистанцираат од ситуацијата или да ги препознаат самите знаци на стрес.

Синдромот на истрошеност е најчест кај професионалците кои работат во стресни ситуации и кај занимања поврзани со интензивна комуникација со луѓе. Синдромот не е чест, и честопати зависи од личноста и од срединските фактори. Важно е да се знае дека овој синдром постои и треба да се искористат можности да се информираат волонтерите како да се препознаат знаците на истрошеност навремено со цел да се побара неопходна поддршка. Првите знаци на синдромот на истрошеност обично се манифестираат преку:

- Лошо расположение;
- Несоница и насолзени очи;
- Необјаснети турбулентни реакции за мали работи;
- Запоставување на работата и отсутност;
- Исмејување на старите лица;
- Потешкотии во усното и писменото изразување;
- Зголемен обем на потрошено време со колегите наместо со старите лица
- Намалена ефикасност на работа;
- Немоожност да се носат одлуки и погрешно проценување;
- Забелешки за поситни грешки на другите;
- Интелектуализирање;
- Запоставување на комуникации со други лица.

Професионалната истрошеност може да се појави како резултат на работните услови, организацијата на работа и лични причини. Кога постои диспропорционално голем обем на работа, несоодветни планови за работа, продолжено работно време, лошо дефинирани работни улоги, слаба организација на работата, нејасна организациска структура, и лоша распределба на работните задачи и одговорности, постои голема можност за појава на синдромот на истрошеност.

Синдромот исто така може да се појави како резултат на монотона работа, лоши односи во тимот, недостаток на социјална поддршка и несоодветна компензација за работата, како што е оддавање на благодарност или признание за остварените резултати.

Лични причини кои може да придонесат кон појава на синдромот на истрошеност се:

- Потреба за перфекционизам;
- Неможност да се каже “не”;
- Потенцирана потреба за лично докажување;
- Одбивање да се сподели работата со други луѓе;
- Нереални очекувања од работата;
- Недостаток на професионална компетенција;
- Проблеми во приватниот живот.

Најдобар начин да се спречи појавата на синдромот на истрошеност е да се обезбеди добра организација на работата во рамките на тимот кој добро работи заедно, со јасно дефинирани индивидуални улоги. Многу е важно да има добро структурирана флексибилна и постојана супервизија од страна на стручни лица.

Исто така, мора да постои добра атмосфера во тимот, за да се осигурат добри меѓучовечки односи, јасна комуникација и отворена можност за изразување на грижи или несогласувања.

Најчести форми на професионална помош за синдромот на истрошеност се: обезбедување на помош, консултации со стручни лица од различни полиња чие знаење и искуство може да помогнат во работата преку супервизија и дополнителна обука.

Преку фазите на обезбедување на поддршка, координаторот треба:

- да слуша без предрасуди;
- да не го критикува однесувањето на волонтерот;
- да им обезбеди на волонтерите можност да дојдат до свои сопствени решенија;
- да биде стрплив;
- да им дозволи на волонтерите да го искажат своето мислење и да го споделат мислењето со другите;
- да биде подготвен и да биде во можност да се справи со емотивни содржини.

Покрај обезбедувањето на психосоцијална поддршка, состаноците организирани од страна на координаторот може да бидат едукативни. Обезбедувањето на понатамошна едукација може да биде од помош а практикувањето на тимска работа и споделувањето на искуства може да бидат од особено значење.



## 11. Заклучок

Како што е наведено во Виенските Заложби, населението кое старее е едно од најважните предизвици на националните друштва во Европската Зона. Старите луѓе се широка и група со посебни карактеристики како и другите возрасни групи. Хуманитарните потреби на старите луѓе наложуваат посебно внимание на индивидуално ниво и на ниво на локална заедница. Црвениот крст/Црвената полумесечина е активен во различни полиња како обезбедувач на услуги и како застапувач на правата на старите луѓе.

Потребата од услуги за поддршка на стари луѓе на кои им е потребна помош и поддршка е се поголема. Оваа потреба станува се поголем предизвик за националните друштва на Црвениот крст и Црвената полумесечина.

Меѓународната Федерација на Црвен крст и Црвената полумесечина има за цел со овие минимални стандарди да го сврти вниманието на старите лица кои имаат потреба од помош и поддршка во своите домови. Во Меѓународната Федерацијата и националните друштва, овие услуги се нарекуваат грижа за стари лица во домашни услови во локалните заедници, а активностите се имплементираат од страна на вработените и волонтерите.

Сакаме да осигуриме доследност во дадените информации на волонтерите и нивната обука со цел да обезбедиме високо квалитетни услуги.

Како резиме, со цел да се обезбеди соодветна поддршка за старото лице за време на домашна посета волонтерот мора да се обезбеди, како минимум, со информации и обука за:

- Движењето на Црвен крст и Црвена полумесечина, основните принципи и употребата на амблемите на Движењето;
- Процесот на стареење, и како тој влијае на биолошките, социјалните, здравствените и психолошките димензии на животот во различни контексти, како што е професионалниот живот, семејниот и ангажманот во локалната заедница (види Дел 2);
- Активно и здраво стареење (Дел 2);
- Стареење и дискриминација (Дел 2);
- Заложбата на националните друштва на Црвен крст/Црвена полумесечина кон старите луѓе (Дел 3);
- Права, одговорности и правила и регулативи за волонтери (Дел 3);
- Улогата при домашните посети за грижа за стари лица во заедниците (Дел 4);
- Комуникациски вештини и специфични прашања во комуникацијата со стари луѓе (Дел 5);
- Справување со конфликти (Дел 6);
- Мапирање на потреби и организирање поддршка (Дел 7);
- Насилство и злоупотреба (Дел 8);
- Поднесување извештаи и документирање (Дел 9);
- Чувство на сожалување и синдром на истрошеност (Дел 10).

Националните друштва на Црвен крст и Црвена полумесечина треба да ги користат овие минимални стандарди при дизајнирањето и планирањето на програми за грижа на стари лица во домашни услови во локалните заедници. Се надеваме дека информациите содржани во овој документ ќе ви бидат корисни и од помош. Доколку имате било какви прашања или забелешки, ве молиме да стапите во контакт со:

Меѓународна Федерација на друштва на Црвен крст и Црвена полумесечина  
Канцеларија на Европска Зона  
Berkenye Ut 13—15  
1025 Budapest  
Hungary  
E-mail:zone.europe@ifrc.org

# Библиографија и дополнителна литература

Понатамошни информации и дополнителна литература на темите кои се предмет на дискусија во документот може да се најдат во следниве публикации.

Документи на Меѓународна Федерација на друштва на Црвен крст и Црвена полумесечина

- Стратегија 2020. <https://fednet.ifrc.org/PageFiles/80714/Strategy2020final.pdf>
- Заложби од Виена. <https://fednet.ifrc.org/en/newsevents/events/ifrc-events/regional-meetings-and-conferences/europe/vienna-2010/>
- Статут на Меѓународното Движење на Црвен крст и Црвена полумесечина (членови 2.3, 3 и 4.3). [www.icrc.org/eng/assets/files/other/statutes-en-a5.pdf](http://www.icrc.org/eng/assets/files/other/statutes-en-a5.pdf)
- Резолуција 2 од 30-та Меѓународна Конференција на Црвен крст и Црвена полумесечина – Движење во акција и партнерство и улога на националните друштва како помошници на властите на хуманитарен план [www.ifrc.org/Global/Governance/Meetings/International-Conference/2007/30IC-CoD-en.pdf](http://www.ifrc.org/Global/Governance/Meetings/International-Conference/2007/30IC-CoD-en.pdf)
- Резолуција 3 од Советот на делегати од 2007 година: Специфична природа на Меѓународното Движење на Црвен крст и Црвена полумесечина при акции и партнерства и улога на националните друштва како помошници на властите на хуманитарен план. [www.icrc.org/eng/resources/documents/resolution/council-delegates-resolution-3-2007.htm](http://www.icrc.org/eng/resources/documents/resolution/council-delegates-resolution-3-2007.htm)
- Стратегија за превенција ублажување и одговор на насилство, 2011—2020. [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)

За волонтерство

- Политика за волонтерство на Меѓународна Федерација на друштва на Црвен крст и Црвена полумесечина, 2011. овој документ ги опишува заложбите и пристапот на Движењето кон волонтерството. <https://fednet.ifrc.org/global/governance/policies/volunteering-policy-en.pdf>
- Политика на млади на Меѓународна Федерација на друштва на Црвен крст и Црвена полумесечина, 2011. <https://fednet.ifrc.org/global/governance/policies/youth-policy-en.pdf>
- Продлабочување на помошната улога: партнерство за посилни национални друштва и развој на волонтерство. Резолуција 4 од 31-та Меѓународна Конференција на Црвен крст и Црвена полумесечина, 2011. [https://fednet.ifrc.org/PageFiles/82948/IC%20resolution\\_EN.pdf](https://fednet.ifrc.org/PageFiles/82948/IC%20resolution_EN.pdf)
- Навика на срцето: волонтирање при катастрофи, Светски Извештај за катастрофи на Црвен крст / Црвена полумесечина 2001 – Резиме на Поглавје 7. Дискусија за прашања иницирани од “спонтани помагатели” по случување на катастрофата. <https://fednet.ifrc.org/pagefiles/92366/volchapterwdr2001.pdf>

Клучни публикации за правни прашања.

- Изготвување и имплементација на закони и политики за волонтерство – Упатство, UNV, ICNL, ECNL, 2011. Ова глобално истражување разгледува трендови и научени лекции во подготовката на волонтерски политики и легислатива и дава анализа за изготвување и имплементирање на закони и политики за волонтерство. [www.unv.org/en/news-resources/resources/on-volunteerism/doc/drafting-and-implementing-volunteerism.html](http://www.unv.org/en/news-resources/resources/on-volunteerism/doc/drafting-and-implementing-volunteerism.html)
- Правна рамка за волонтерство: Десет години по Меѓународната година на волонтерите 2001, ICNL, Глобални трендови кај НВО закони, Книга 2, Издание 1, 2010. Оваа статија е посветена на главни меѓународни трендови и научени лекции во развојот на волонтерски политики и легислатива во изминатата деценија. [www.icnl.org/research/trends/trends2-1.html](http://www.icnl.org/research/trends/trends2-1.html)
- Закони и политики кои влијаат на волонтерството од 2001, UNV, ECNL, ICNL, 2009. Темелна и опсежна студија за различни национални закони и политики за волонтерството [www.unv.org/en/news-resources/resources/on-volunteerism/doc/research-report-volunteerism-laws.html](http://www.unv.org/en/news-resources/resources/on-volunteerism/doc/research-report-volunteerism-laws.html)
- Мислење на Комитетот за региони за придонесот на волонтерството врз економската и социјалната кохезија, Европска Унија, 2008. препораки на Европска Унија, повик до земјите членки за подготовка на политики за “важната ЕУ димензија кон волонтерството” и обезбедување “подоследен и поразбирлив пристап кон политиката” за волонтерство. [www.icnl.org/research/resources/volunteerism/CoR-Opinion.pdf](http://www.icnl.org/research/resources/volunteerism/CoR-Opinion.pdf)
- Компаративна анализа на Европскиот Правен Систем и Практики во однос на Волонтирање, Katerina Hadzi-Miceva, Меѓународно списание за непрофитни закони, Книга 9, Издание 3, јули 2007. Оваа статија го разгледува прашањето на регулирање на волонтерството и обезбедува увид во принципите кои треба да бидат содржани во секоја рамка за волонтерски иницијативи. Исто така се дискутираат правните прашања кои влијаат на волонтерството, се истакнуваат препораки подготвени од меѓународни експерти, и се претставуваат примери како се регулираат волонтерските активности во одредени законодавни решенија во различни земји. [www.icnl.org/research/journal/vol9iss3/art\\_1.htm](http://www.icnl.org/research/journal/vol9iss3/art_1.htm)
- Закон за волонтери и волонтерство во Централна и Источна Европа и Евроазија, USAID’s 2007 NGO. Индекс на одржливост за Централна и Источна Европа и Евроазија. Во овој документ се дава преглед на легислативата за волонтерство во Азербејџан, Хрватска, Чешка Република, Унгарија, Латвија, Литванија, Македонија, Полска и Романија [www.icnl.org/research/resources/volunteerism/ngosixtract.pdf](http://www.icnl.org/research/resources/volunteerism/ngosixtract.pdf)
- Волонтирање и Легислатива: Упатство, IFRC, IPU, UNV, 2004. Оваа студија ги идентификува клучните правни прашања кои се однесуваат на волонтерството. [www.ipu.org/pdf/publications/volunteer\\_en.pdf](http://www.ipu.org/pdf/publications/volunteer_en.pdf)
- Волонтирање – Долгата рака на законот, Debra Morris, Меѓународно списание за непрофитни закони, Книга 2, Издание 4, јуни 2000. Академска дискусија за разни правни прашања кои влијаат на волонтерството. [www.icnl.org/research/journal/vol2iss4/art\\_2.htm](http://www.icnl.org/research/journal/vol2iss4/art_2.htm)

Резолуции на Обединетите Нации

- Резолуцијата A/Res/52/17 од 20 ноември 1997. Оваа резолуција од собрание на Обединетите Нации ја прогласува 2001 година како меѓународна година на волонтерите. [www.worldvolunteerweb.org/fileadmin/docdb/pdf/2001/A\\_RES\\_52-17\\_eng.pdf](http://www.worldvolunteerweb.org/fileadmin/docdb/pdf/2001/A_RES_52-17_eng.pdf)

- Резолуција A/RES/55/57 од 17 јануари 2001.  
Оваа резолуција од Собранието на Обединетите Нации ги повикува државите да промовираат средина која ќе овозможува повољна клима за волонтерство во земјите.  
[www.worldvolunteerweb.org/fileadmin/docdb/pdf/2001/2001\\_A\\_RES\\_55-57\\_English.pdf](http://www.worldvolunteerweb.org/fileadmin/docdb/pdf/2001/2001_A_RES_55-57_English.pdf)
- Извештај на генералниот секретар: Меѓународна година на волонтерите: Резултати и идни перспективи, Собрание на Обединетите Нации, A/60/128, 2005. Извештај на генералниот секретар за имплементација на Меѓународна година на волонтерите, поднесен за време на 60-та сесија на Генералното Собрание на Обединетите Нации.  
[www.worldvolunteerweb.org/resources/policy-documents/united-nations/doc/follow-up-to-the-implementation-1.html](http://www.worldvolunteerweb.org/resources/policy-documents/united-nations/doc/follow-up-to-the-implementation-1.html)
- Резолуција A/RES/60/134 од 31 јануари 2006. Резолуција за имплементација на Меѓународна година на волонтерите.  
[www.un.org/ga/search/view\\_doc.asp?symbol=A/RES/60/134](http://www.un.org/ga/search/view_doc.asp?symbol=A/RES/60/134)
- Резолуција A/Res/63/153 од 11 февруари 2009. Оваа Резолуција го истакнува значењето на легислативата и фискалната рамка за развој на волонтерството и ги повикува владите да донесат законски решенија во таа насока. Во овој параграф се оддава признанија на Меѓународната Федерација за "промовирањето на волонтерството преку својата глобална мрежа".  
[www.un.org/ga/search/view\\_doc.asp?symbol=A/RES/63/153&Lang=E](http://www.un.org/ga/search/view_doc.asp?symbol=A/RES/63/153&Lang=E)

Линкови до интернет страни за волонтерство

- IAVE. IAVE постои за промовирање, зајакнување и прославување на развојот на волонтерството во светот  
[iave.org](http://iave.org)
- Волонтери на Обединетите Нации.  
Волонтерскиот програм на Обединетите Нации е организација на Обединетите Нации која придонесува за мир и развој преку волонтерство во светот.  
[www.unv.org](http://www.unv.org)
- Мрежа на волонтерите на светот. За поддршка на волонтерската заедница со тоа што служи како глобална куќа за информирање и ресурси поврзана со волонтирањето која може да се користи за кампањи.  
[www.worldvolunteerweb.org](http://www.worldvolunteerweb.org)

Other references

- Baltés P. (1987), Теоретски предлог за доживотна развојна психологија: За динамиката. Помеѓу развој и опаѓање, Развојна Психологија, Книга.23, Бр. 5, 611-626 0012.
- Binstock RH, George LK (eds), Прирачник за стареење и општествени науки, 2010, Седмо издание, Academic Press.
- Кршење на табу II: Курс за обука за персонал за обезбедување здравствени и социјални услуги за стари лица во домашни услови. Види [www.btt.project.eu](http://www.btt.project.eu).
- Данско Друштво за рак, Референтен центар за психолошка поддршка на Меѓународна Федерација на друштва на Црвен крст и Црвена полумесечина, Универзитет на Инзбрук. Фондација за траума Непрофесионално советување: Прирачник за обучувачи.
- Fontaine R (2000), Psicologia do Envelhecimento, Climepsi (original edition: Fontaine R (1999) Manuel de psychologie du vieillissement, Paris: Dunod)
- Marques S (2011). A discriminação social das pessoas idosas. Coleção de Ensaios da Fundação Francisco Manuel dos Santos, Lisboa : Relógio D'Água Editores.
- Mičović R., Nikčević Z. (20 05): Упатство за работа во проектот "Грижа за стари лица".
- Smith H.Dan, Да се разбере семејството како систем. види: [www.smith.soehd.csufresno.edu/system.html](http://www.smith.soehd.csufresno.edu/system.html).
- Vlačković J (2011-2012): Избрани часови од предметот: Ментално здравје, Филозофски Факултет, Nikšić
- Светска Здравствена организација, Европски извештај за превенција на малтретирање на стари лица. види: [www.euro.who.int/en/what-we-publish/abstracts/european-report-on-preventing-elder-maltreatment](http://www.euro.who.int/en/what-we-publish/abstracts/european-report-on-preventing-elder-maltreatment).
- Wright LM, Leahey M, (2004) Медицински сестри и семејства, Четврто издание. F A Davis Company.

CIP - Каталогизација во публикација  
Национална и универзитетска библиотека "Св. Климент Охридски", Скопје

364.4-053.9-44(035)  
613.98(035)

ГРИЖА за стари лица во домашни услови во заедницата. - Скопје :  
Црвен крст на Република Македонија, 2013. - 36 стр. : илустр. ; 30 см

Библиографија: стр. 34-35

ISBN 978-608-4611-07-3

а) Стари лица - Грижа во домашни услови - Прирачници  
COBISS.MK-ID 94993418

# Основни Принципи на Меѓународното Движење на Црвен крст и Црвена полумесечина

## Хуманост

Меѓународното Движење на Црвен крст и Црвена полумесечина настана како резултат на желбата да им се помогне на ранетите на бојното поле и тоа без било каква пристрасност, како и да го спречи и олесни човековото страдање секогаш кога е тоа можно. Целта на Движењето е да го заштити животот и здравјето и да го почитува човекот. Тоа промовира заедничко разбирање, пријателство, соработка и траен мир меѓу сите луѓе.

## Непристрасност

Не прави дискриминација врз основа на национална, расна, верска и класна припадност или политичко убедување. Настојува да ги олесни страдањата на поединците, водејќи се исклучиво од нивните потреби но, давајќи приоритет на најитните случаи.

## Неутралност

За да ја ужива довербата на сите, Движењето не смее да зазема страна од политичка, расна, верска или идеолошка природа.

## Независност

Движењето е независно. Националните друштва иако делуваат како дополние на хуманитарните служби на владите и се предмет на регулирање на националното законодавство, мораат да ја зачуваат автономноста за да можат да дејствуваат во секое време, согласно со принципите на Движењето

## Доброволна служба

Тоа е движење за давање на доброволна помош кое не е инспирирано од материјални побуди

## Единство

Во една држава може да има само едно национално друштво на Црвениот крст или Црвената полумесечина. Мора да биде отворено за сите и да ја извршува својата хуманитарна работа на целата територија во земјата.

## Универзалност

Меѓународното Движење на Црвениот крст и Црвената полумесечина, во кое сите друштва што го сочинуваат имаат еднаков статус, одговорности и должности взаемно да се помагаат, делува во целиот свет.



International Federation  
of Red Cross and Red Crescent Societies

[www.ifrc.org](http://www.ifrc.org)

Спасуваме животи, ја подигаме свеста на луѓето



Црвен крст на Република Македонија