



AI kao alat za skrbnike

*Praktični vodič za profesionalne i obiteljske skrbnike
osoba s tjelesnim, intelektualnim ili mentalnim teškoćama*

♥ Ovaj vodič pruža znanja vezana za korištenje AI alata tamo gdje oni zaista pomažu, ali i informacije o tome kada ih ne treba koristiti. Osoba o kojoj brinete uvijek dolazi na prvo mjesto. AI je alat podrške, a ne zamjena za ljudsku prisutnost, prosudbu i suosjećanje.

1. Što je AI, a što nije

Prije korištenja bilo kojeg AI alata u skrbi, korisno je jasno razumjeti s čime radite. AI alati poput Claudea, ChatGPT-a ili Geminija nisu inteligentni u ljudskom smislu. Ne razumiju, ne osjećaju niti razmišljaju kao ljudi. To su sučelja prirodnog jezika — sustavi trenirani na ogromnim količinama teksta koji mogu odgovarati na pitanja i upute napisane svakodnevnim ljudskim jezikom.

Zamislite AI kao asistenta koji je pročitao gotovo sve što je ikad napisano o medicini, invaliditetu, tehnikama skrbi, komunikaciji i dobrobiti, ali nije nikad upoznao pravog čovjeka, držao nečiju ruku ili razumio što znači biti prestrašen, u boli ili usamljen.

🔗 AI vam može dati informacije, ideje, nacрте i objašnjenja.
AI ne može znati ništa o vama, vašoj povijesti, osjećajima ili potrebama.
Kombinacija AI znanja i vašeg ljudskog razumijevanja stvara pravu vrijednost.

Prednost skrbnika

Vi posjedujete znanje koje nijedan AI nikad neće imati jer poznajete osobu o kojoj brinete. Znaete što voli, što je smiruje ili plaši, te pratite kako se njezino stanje mijenja iz dana u dan. AI može podržati vaš rad ali ne može zamijeniti odnos s članom vaše obitelji ili korisnikom..

2. Prvo pitanje koje uvijek treba postaviti

Seymour Papert, pionir obrazovnih tehnologija s MIT-a, imao je jednostavno pravilo za korištenje tehnologije u svom radu: koristio ju je samo ako je donosila stvarnu dodanu vrijednost. Ovo je pravo pitanje (**Papertov test**) koje si moraju postaviti i skrbnici.

Financirano sredstvima Europske unije. Izneseni stavovi i mišljenja su stavovi i mišljenja autora i ne moraju se podudarati sa stavovima i mišljenjima Europske unije ili Europske izvršne agencije za obrazovanje i kulturu (EACEA). Ni Europska unija ni EACEA ne mogu se smatrati odgovornima za njih.

? Prije korištenja AI-ja za bilo koji zadatak vezan za skrb, zapitajte se: „Pomaže li mi on da bih bolje podržala osobu o kojoj brinem ili ga koristim samo zato jer mi je zgodno ili zato što to rade svi oko mene?“

Ako je odgovor potvrđan te AI zaista donosi dodanu vrijednost — npr. štedi vam vrijeme koje možete uložiti u izravnu skrb, pomaže vam bolje razumjeti nešto ili pronalazi informacije koje sami ne biste lako pronašli — onda ga koristite. Kada su ključne vaša prisutnost, prosudba i odnos s članom obitelji ili korisnikom, AI nema što dodati.

3. Gdje AI može zaista pomoći

3.1 Pronalaženje i razumijevanje informacija

Skrb podrazumijeva stalnu potrebu za informacijama — o stanjima, tretmanima, lijekovima, pravima, uslugama i tehnikama. AI je odličan u tome da složene informacije učini dostupnima.

Tjelesne teškoće

Zamolite AI da objasni novu dijagnozu ili medicinski pojam jednostavnim jezikom
Dobijte pregled opcija pomoćne tehnologije za specifičnu fizičku potrebu (npr. kretanje)
Shvatite što uključuje određena fizioterapijska vježba prije sesije
Istražite pristupačne lokacije, prijevozne opcije ili prilagođene aktivnosti

Intelektualne teškoće

Zamolite AI da pojednostavi pismo državnog tijela u jezik lakog čitanja
Dobijte ideje kako mirno i pristupačno objasniti promjenu u rutini
Istražite utemeljene pristupe za specifični izazov vezan za ponašanje ili komunikaciju
Pronađite aktivnosti prilagođene određenom interesu ili kognitivnoj razini

Mentalne teškoće

Zamolite AI da objasni što određeni lijek radi i koje su česte nuspojave
Dobijte pregled terapijskog pristupa
Istražite krizne resurse, linije podrške ili lokalne usluge
Razumijte što dijagnoza mentalnog zdravlja znači u svakodnevnim pojmovima

⚠ Uvijek imajte na umu: AI informacije su opće. On ne zna specifičnu povijest osobe, trenutne lijekove koje ona koristi i druge okolnosti. Zato morate uvijek provjeriti s kvalificiranim stručnjakom sve dobivene informacije vezane za zdravlje.

3.2 Podrška u komunikaciji

Komunikacija je jedan od najvažnijih i najzahtjevnijih aspekata skrbi. AI može pomoći na nekoliko načina.

- Pisanje pisama – npr. liječnicima, socijalnim radnicima ili školama - u ime osobe o kojoj brinete
- Prevođenje medicinskih ili pravnih dokumenata u jednostavan, razumljiv jezik
- Izrada jednostavnih vizualnih rasporeda ili opisa dnevne rutine
- Pisanje sažetaka za predaju novom skrbniku, bolnici ili socijalnom radniku
- Pisanje pritužbi ili zagovaračkog pisma kada usluge nisu bile zadovoljavajuće
- Pripremanje pitanja za medicinski pregled ili pregled plana skrbi

Primjer upita

"Moj otac ima umjerenu demenciju i sljedeći tjedan se seli u novi dnevni centar. Napiši mi sažetak njegove dnevne rutine, sklonosti, stila komunikacije i stvari koje ga tješe ili uznemiruju koji novi djelatnici mogu brzo pročitati. Ja ću ispuniti konkretne detalje."

3.3 Planiranje i organizacija

Administrativni i planski zahtjevi za skrbnike, bilo profesionalne ili članove obitelji, često su ogromni. AI je ovdje od velike pomoći jer može:

- Izraditi dnevne, tjedne ili mjesečne rasporede skrbi i prilagoditi ih promjenama
- Pisati strukturirane bilješke za predaju smjene ili promjenu skrbnika
- Izraditi predloške za evidenciju lijekova ili praćenje termina
- Napraviti pripremu za sastanke vezane za planiranje skrbi — sažeti ključne točke ili predvidjeti moguća pitanja
- Istražiti mogućnosti financiranja, prava na naknade ili programe podrške
- Pisati osobni plan za hitne slučajeve koji opisuju što učiniti ako primarni skrbnik nije dostupan


Primjer upita

"Brinem o odraslom sinu koji ima cerebralnu paralizu. Pomozi mi izraditi predložak tjednog rasporeda koji uključuje jutarnju rutinu, fizioterapijske vježbe, obroke, društvene aktivnosti i večernji odmor. Predložak treba biti fleksibilan tako da se može prilagoditi teškim danima. Oblikuj ga kao jednostavnu tablicu."

3.4 Emocionalna podrška i promišljanje za skrbnika

Skrb je emocionalno zahtjevna. *Burnout*, odnosno sindrom izgaranja, izolacija i umor od suosjećanja stvarni su rizici, posebno za obiteljske skrbnike koji možda nemaju formalnu podršku. AI može ovdje imati tihu, ali smislenu ulogu.

- Koristite AI kao okvir za razmišljanje o teškoj situaciji prije donošenja odluke
- Zamolite AI da vam pomogne artikulirati osjećaje ili brige koje teško izražavate riječima
- Istražite mogućnosti privremene skrbi, grupe podrške za skrbnike ili lokalne usluge
- Zatražite strategije za upravljanje ponavljajućom stresnom situacijom
- Koristite AI za pisanje poruke kojom tražite pomoć od članova obitelji ili službi


 AI nije terapeut. Može slušati, pomoći u promišljanju i nuditi informacije, ali ne može pružiti pravu ljudsku podršku poput savjetnika, grupa podrške ili osoba od povjerenja.

Ako se borite s teškim stanjima, molimo vas da se obratite pravoj osobi: liječniku, organizaciji za podršku skrbnicima ili nekome kome vjerujete.

3.5 Učenje i razvoj vještina

AI može djelovati kao osobni tutor za skrbnike jer je dostupan u bilo koje doba, beskonačno strpljiv i sposoban objasniti stvari točno na razini koja vam je potrebna.

- Zamolite AI da objasni novo stanje, sindrom ili dijagnozu jednostavnim jezikom
- Naučite tehnike komunikacije putem Makatona, PECS-a ili intenzivne interakcije
- Razumijte načela plana podrške ponašanju koji trebate provoditi
- Dobijte korak-po-korak objašnjenje tehnike skrbi koje trebate uvijek verificirati s kvalificiranim edukatorom
- Zamolite AI da vas ispita o onome što učite ili da pruži drugačije objašnjenje ako prvo nije jasno

 AI vam može pomoći razumjeti koncepte i pripremiti vas za učenje, ali praktičke vještine u skrbi moraju uvijek biti stečene i procijenjene od strane kvalificiranih stručnjaka. Za kliničke ili fizičke tehnike skrbi nemojte nikad koristiti samo AI smjernice!

4. Praktični scenariji: kada, kako i na što paziti

Tablica u nastavku prikazuje specifične situacije u skrbi, kako AI može pomoći i važne napomene na koje treba obratiti pozornost.

Situacija	Kako AI može pomoći	Važna napomena
Osoba dobiva novu dijagnozu	Zamolite AI da objasni stanje, tipičan tijek i svakodnevne implikacije jednostavnim jezikom	Uvijek razgovarajte s liječnikom — AI daje opće informacije, ne osobni medicinski savjet

Teško ponašanje ili emocionalna kriza	Istražite strategije de-eskalacije; zamolite AI da vam pomogne shvatiti što je uzrokovalo situaciju	U aktivnoj krizi fokusirajte se na osobu — koristite AI za promišljanje nakon, a ne za vrijeme krize
Priprema za sastanak vezan za skrb	Napišite sažetak trenutnih potreba, napretka i briga; pripremite pitanja za stručnjake	Pregledajte i personalizirajte sve što AI napiše — vi poznajete cjelokupnu sliku, AI ne
Osoba ne razumije službeno pismo	Zamolite AI da prevede pismo na jednostavan jezik ili ga sastavi u natuknicama	Prije dijeljenja provjerite je li pojednostavljena verzija točna
Skrbnik se osjeća preopterećen ili iscrpljenim	Istražite usluge podrške; zamolite AI da pomogne artikulirati osjećaje ili napisati poruku za traženje pomoći	AI nije zamjena za pravu ljudsku podršku — molimo obratite se osobi od povjerenja
Osoba dobiva novi lijek	Zamolite AI da objasni što lijek radi, njegove učestale nuspojave i stvari na koje treba paziti	Nikad ne prilagođavajte lijekove na temelju AI savjeta — uvijek konzultirajte liječnika ili ljekarnika
Planiranje prijelaza (novi dom, škola ili usluga)	Istražite novu sredinu; napišite plan prijelaza; izradite socijalnu priču koja objašnjava promjenu	Prijelazi su emocionalno osjetljivi — ljudski odnos i priprema su najvažniji
Pisanje pritužbe na uslugu	Napišite formalnu, činjeničnu pritužbu na temelju situacije koju opisujete	Pažljivo pregledajte — AI ne zna sve detalje, a ton je važan u formalnoj komunikaciji
Učenje nove tehnike skrbi	Dobijte konceptualno objašnjenje tehnike i njezine svrhe	Uvijek završite praktičnu obuku s kvalificiranim stručnjakom prije primjene

4a. Poseban alat: Perplexity — AI tražilica

Uz Claude, ChatGPT, Gemini i Copilot (besplatno na copilot.microsoft.com), postoji još jedan alat koji je posebno koristan za skrbnike: Perplexity (perplexity.ai). On nije *chatbot* u klasičnom smislu — to je AI tražilica koja uz svaki odgovor navodi stvarne, trenutne izvore s Interneta. Dok Claude ili ChatGPT odgovaraju na temelju znanja stečenog treningom do određenog datuma, Perplexity pretražuje web u stvarnom vremenu i pokazuje vam točno odakle dolaze informacije. To je ključna razlika kod ovih alata.

Perplexity je posebno koristan skrbnicima kada:

- Tražite kontakt lokalnih usluga, dnevnih centara ili savjetovališta
- Želite provjeriti posljednje promjene u zakonodavstvu ili pravima osoba s invaliditetom
- Trebate ažurirane informacije o lijeku — nuspojave, interakcije, smjernice

- Želite provjeriti informaciju koju ste čuli od liječnika ili socijalne službe
- Tražite novije istraživanje o određenom stanju ili terapijskom pristupu

🔍 Perplexity i Claude/ChatGPT se ne isključuju međusobno, već se nadopunjuju. Koristite Perplexity kada trebate provjerljivu i svježiju informaciju s navedenim izvorom. Koristite Claude ili ChatGPT kada trebate pisati pismo, plan, objašnjenje, pritužbu i slično.

⚠️ Za Perplexity vrijedi isto upozorenje - navedeni izvor ne znači nužno da je informacija točna ili primjenjiva na vašu specifičnu situaciju. Uvijek provjerite zdravstvene i kliničke informacije s kvalificiranim stručnjakom.

5. Kako izvući najbolje iz AI-a: praktični savjeti

Kvaliteta onoga što AI daje gotovo u potpunosti ovisi o kvaliteti onoga što ga pitate. Evo načela koja su skrbnicima najvažnija.

1 Dajte kontekst kada je u pitanju osoba
Što više relevantnih detalja pružite, to će odgovor biti korisniji. Napišite dob osobe, dijagnozu, razinu komunikacije, trenutnu situaciju i što točno trebate. AI ne zna ništa o osobi o kojoj skrbite.

2 Budite jasni u iznošenju vaših potreba
"Pomozi mi s komunikacijom" je previše nejasno. "Napiši kraći opis promjene jutarnje rutine na lako razumljivom jeziku za osobu s umjerenim intelektualnim teškoćama koja verbalno komunicira" dat će vam nešto zaista korisno.

3 Uvijek pregledajte i personalizirajte dobiveni odgovor
Odgovor AI-ja pruža polazište, a ne gotov produkt. Njega morate uvijek pročitati, provjeriti točnost, dodati osobne detalje koje AI nije mogao znati i prilagoditi ton. Vaše poznavanje osobe je nezamjenjivo.

4 Koristite dijalog — nemojte se zaustaviti na prvom odgovoru
Ako prvi odgovor nije dobar, recite to. Zamolite AI da pojednostavi, skрати, promijeni ton ili isproba drugačiji pristup. Razgovor je alat.

5 Nikad se ne oslanjajte na AI za kliničke odluke

Sve informacije o lijekovima, medicinskim postupcima, kliničkom riziku ili fizičkim tehnikama skrbi moraju biti provjerene od strane kvalificiranog stručnjaka. AI može pomoći pripremiti i razumjeti, ali ne može zamijeniti medicinsku ili kliničku stručnost.

Zaštitite privatnost — dijelite samo ono što je nužno

6

Ne unosite puno ime, adresu ni identifikacijske podatke osobe o kojoj brinete u AI alat. Koristite opise poput "45-godišnji muškarac s Downovim sindromom" umjesto osobnih podataka. Ako ste profesionalni skrbnik, provjerite politiku zaštite podataka vaše organizacije.

6. Kada ne koristiti AI

I ovdje vrijedi **Papertov test**. Postoje situacije u kojima AI ne može reći ništa smisleno te vas komunikacija s njim može udaljiti od onoga što je bitno.

⊘ Ne koristite AI u aktivnoj krizi ili hitnoj situaciji — djelujte, pozovite pomoć, budite prisutni.

Ne koristite AI kao zamjenu za razgovor s osobom o kojoj brinete.

Ne koristite AI za kliničke ili zaštitne odluke.

Ne koristite AI kada zadatak zahtijeva vaše jedinstveno poznavanje osobe — nijedan AI to ne može zamijeniti.

Ne koristite AI kada su potrebne vaša ljudska prisutnost i suosjećanje.

Postoji još jedan dublji rizik. Skrb je u osnovi relacijska. Alati ne mogu pružiti ili zamijeniti kvalitetan odnos utemeljen na povjerenju, pažljivosti i empatiji. AI nikad ne smije oduzeti vrijeme istinskom ljudskom kontaktu s osobom o kojoj brinete.

7. Etička razmatranja

Korištenje AI-a u skrbi postavlja važna etička pitanja koja svaki skrbnik treba razmotriti.

Dostojanstvo i autonomija

Osoba o kojoj brinete ima pravo znati kada se AI koristi u vezi s njezinom skrbi. Ako osoba ima sposobnost prosudbe i ako je to primjereno, razgovarajte o tome otvoreno. Njezine preferencije su važne.

Privatnost i podaci

Budite oprezni s informacijama koje unosite u AI alate. Izbjegavajte davati nepotrebne osobne podatke jer ih AI alati pohranjuju i obrađuju. Nemojte unositi osjetljive osobne ili medicinske informacije više nego što je nužno za dobivanje korisne pomoći. Profesionalni skrbnici trebaju djelovati u skladu s politikom zaštite podataka svoje organizacije.

Točnost i odgovornost

Vi ste odgovorni za odluke o skrbi koje donosite, a ne AI alat. Ako postupite na temelju AI informacija koje se pokažu netočnima, odgovornost će biti vaša. Ne treba zbog toga izbjegavati AI nego ga koristiti promišljeno. Provjerite ono što je važno i uvijek zadržite svoju profesionalnu i osobnu prosudbu.

Jednakost

Ne mogu svi pristupiti AI alatima ili ih koristiti s lakoćom. Budite svjesni toga da AI ne bi smio stvoriti sustav u kojemu neke osobe imaju korist od AI potpomognute skrbi, a druge nemaju. AI je dodatak dobroj skrbi, ne prečica unutar nje.

Sažetak: Skrbnikov AI kompas



Najprije pitajte

Pomaže li mi ovo u pružanju bolje podrške? Svaki put primijenite Papertov test.



Koristite AI za:

Informacije, komunikaciju, planiranje, učenje, promišljanje — stvari u kojima znanje i pisanje daju stvarnu vrijednost.



Uvijek pregledajte

AI vam daje polazište. Vaše poznavanje osobe, stručna prosudba i ljudski odnos to dovršavaju.



Zaštitite osobu

Čuvajte privatnost. Ne dijelite nepotrebno osobne podatke. Provjerite kliničke informacije sa stručnjacima.



Znajte granice

AI ne može poznavati osobu o kojoj skrbite. On ne osjeća, prosuđuje ili brine. Budite humani u krizi, nježnom trenutku ili donošenju bitnih odluka.

♥ Pronalaženje podrške za skrbnika:

Ako ste obiteljski skrbnik koji se osjeća izolirano ili preopterećeno, molimo da se obratite nekoj od organizacija za podršku skrbnicima. Mnoge nude besplatne savjete, podršku i usluge privremenog smještaja. Vaša dobrobit nije odvojena od kvalitete skrbi koju pružate — ona je njezin temelj.

AI kao alat za skrbnike · Praktični vodič · Ožujak 2026.

Ovaj dokument nastao je kao rezultat razgovora s Claude AI alatom (Anthropic).

Primjer kako dijalog s AI-em može proizvesti strukturiran, koristan sadržaj — uz ljudsku ideju, smjer i prosudbu.