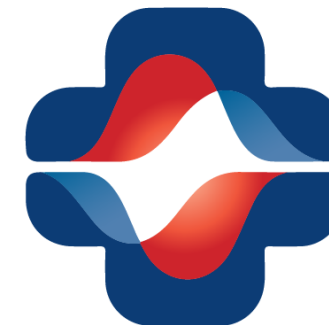


ESF projekt UP.03.3.1.04.0020

REGIONALNI CENTAR KOMPETENTNOSTI MLINARSKA



Regionalni centar  
kompetentnosti  
**Mlinarska**

# Zdravstvena njega u zajednici

## 2. Osnovne ljudske potrebe-pomoć u zbrinjavanju bolesnika

2.9. Izbjegavanje štetnih utjecaja okoline

2.10. Pomoć pri komunikaciji s drugim ljudima

---

Kristina Vokić

Dora Kuharić

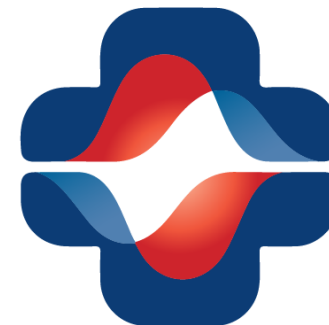
Škola za medicinske sestre Mlinarska



Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda.

## 2. Osnovne ljudske potrebe – pomoć u zbrinjavanju bolesnika

- 1. Pomoć bolesniku pri disanju** - Uklanjanje sekreta iz dišnih puteva  
- Primjena terapije kisikom u kući
- 2. Pomoć bolesniku pri uzimanju hrane i tekućine**  
- Hranjenje nazogastričnom sondom
- 3. Pomoć bolesniku pri eliminaciji otpadnih tvari**  
- Zdravstvena njega bolesnika s trajnim urinarnim kateterom  
- Zdravstvena njega bolesnika sa stomom
- 4. Pomoć bolesniku pri kretanju i zauzimanju odgovarajućeg položaja**  
- Dekubitus  
- Kontrakture  
- Sprečavanje komplikacija smanjene pokretljivosti
- 5. Pomoć bolesniku pri odmoru i spavanju**
- 6. Pomoć bolesniku pri odijevanju**
- 7. Pomoć bolesniku pri održavanju normalne tjelesne temperature**
- 8. Pomoć bolesniku pri održavanju osobne higijene**  
- Zbrinjavanje kroničnih rana i primjena suvremenih obloga za rane
- 9. Izbjegavanje štetnih utjecaja okoline** - Prevenirica nezgoda
- 10. Pomoć pri komunikaciji s drugim ljudima**  
- Komunikacija s osobom oboljelom od demencije
- 11. Pomoć pri zadovoljavanju vjerskih potreba**
- 12. Pomoć bolesniku pri obavljanju svrsishodnog rada**
- 13. Pomoć bolesniku pri rekreaciji**
- 14. Pomoć bolesniku pri učenju**



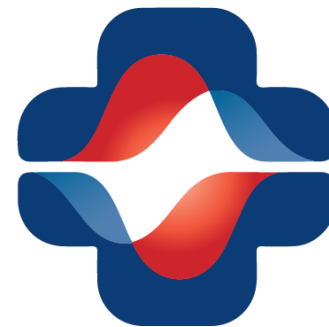
Regionalni centar  
kompetentnosti  
**Mlinarska**

## 2.9. Izbjegavanje štetnih utjecaja okoline

## 2.10. Pomoć pri komunikaciji s drugim ljudima

### ISHODI

- navesti intervencije koje smanjuju rizik od nezgoda
- objasniti na čemu se temelji uspješna komunikacija
- opisati osobitosti komunikacije s osobom oboljelom od demencije



Regionalni centar  
kompetentnosti  
**Mlinarska**

# Najveća opasnost:

## padovi



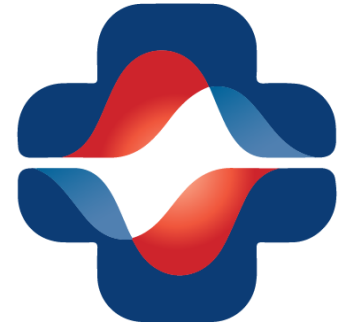
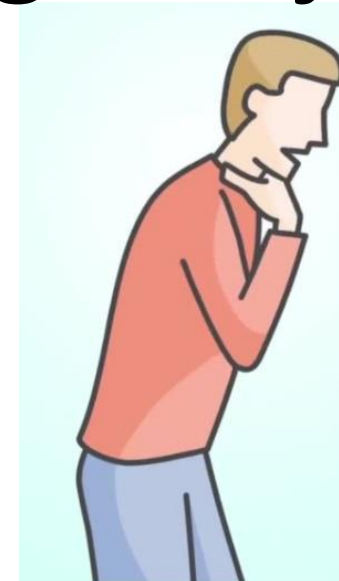
## otrovananje



## opekline



## gušenje



Regionalni centar  
kompetentnosti  
Mlinarska

# PREVENCIJA NEZGODA

## ODGOVORNO PONAŠANJE

- održavanje fizičke aktivnosti (kod slabosti nogu je veća mogućnost pada)
- redovitu kontrolu vida i uporabu pomagala
- kontroliranu primjenu lijekova i uočavanje neugodnih pojava poput vrtoglavice
- izbjegavanje penjanja na stolce
- izbjegavanje nošenja velikih predmeta koji zaklanjaju pogled
- nepušenje u krevetu (prevencija požara)
- uporaba električnih grijalica na sigurnoj udaljenosti
- uzimanje malih zalogaja pri hranjenju, osiguravanje dovoljno vremena između zalogaja
- uporabu mobitela radi zvanja hitne službe ili bliske osobe



Regionalni centar  
kompetentnosti  
**Mlinarska**

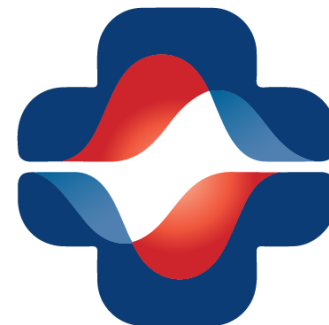
# PRILAGODBA ŽIVOTNOG PROSTORA

- postavljanje stube pokraj kreveta i pomoć pri silasku
- primjena zaštitne stranice (ograde) na krevetu
- postavljanje držača u kupaonici
- gumeni tepih u tušu/kadi
- osiguravanje kolica bolesniku ako je teže pokretan
- micanje nepotrebnih stvari s poda
- brisanje mokrih podova
- korištenje električnih uređaja prema propisima
- redovito održavanje električnih uređaja i instalacija
- držanje otrovnih supstanci na sigurnom mjestu
- provjera temperature hrane i tekućine prije hranjenja
- provjera temperature vode prije kupanja
- ne stavljanje obloga (vrućih ili hladnih) izravno na kožu
- ne ostavljati bolesnika samoga za vrijeme hranjenja ili kupanja.



Regionalni centar  
kompetentnosti  
**Mlinarska**

# TEMELJNA NAČELA KOMUNIKACIJE



Regionalni centar  
kompetentnosti  
**Mlinarska**

1. Nije moguće ne komunicirati
2. O sebi i drugima učimo kroz komunikaciju  
(povratne informacije)
3. površna komunikacija rezultira  
poteškoćama u osjećajima i djelovanju  
(nerazumijevanje, neprimjerene poruke)
4. povratne informacije su jedini način da  
provjerimo svoje procjene  
(bez pretpostavki, provjeriti točnost)



# POTREBNO ZA USPJEŠNU KOMUNIKACIJU

SLUŠANJE



LJUBAZNOST



OTVOREN  
UM



POVRATNA  
INFORMACIJA

FEEDBACK



SAMOPOUZDANJE

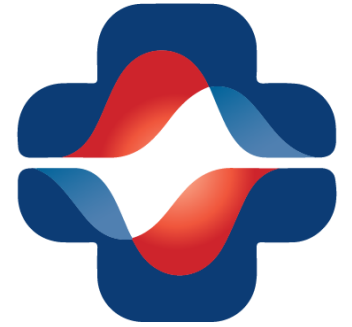


NEVERBALNA  
KOMUNIKACIJA



Regionalni centar  
kompetentnosti  
**Mlinarska**





Regionalni centar  
kompetentnosti  
**Mlinarska**

# PREPORUKE ZA NEVERBALNU KOMUNIKACIJU

- govoriti mirnim i razgovijetnim glasom, bez povisivanja tona
- uspostaviti kontakt očima (ne predugi)
- opušten položaj tijela usmjeren sugovorniku, uz dovoljno osobnog prostora
- ne približavati se, dodirivati ili sjedati na krevet bez upozorenja
- osvijestiti položaj ruku i nogu
- stajanje može značiti dominaciju ili nedostatak pažnje ili vremena
- pažljivo koristiti blagi kratkotrajan dodir koji može iskazati suosjećanje (ne kod agresivnog!)



Regionalni centar  
kompetentnosti  
**Mlinarska**

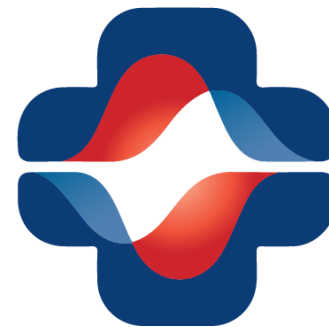
## EMPATIJA

„Sposobnost suosjećanja i razumijevanja tuđeg iskustva, emocionalnog stanja, razmišljanja i ponašanja”

- Iskazuje se tehnikama **aktivnog slušanja**
- Stvara prisniji odnos i olakšava razgovor

# ASERTIVNA KOMUNIKACIJA

- Način ophođenja i ponašanja koji uključuje jasno iskazivanje vlastitih osjećaja, potreba i ideja bez ugrožavanja prava drugih osoba



Regionalni centar  
kompetentnosti  
**Mlinarska**



# ISKAZIVANJE ASERTIVNOSTI- JA PORUKE

***Kada ti...*** (objektivan opis tuđeg ponašanja)

***Osjećam se....*** (kako?)

***Zato što...*** (Zašto?Konkretni učinci)

***Želio bih...*** ( Što biste ponudili kao rješenje?)

*Npr. Kada kasniš osjećam se iziritirano i ljuta sam zato što onda ja kasnim s drugim obavezama. Željela bih da dođeš na vrijeme.*

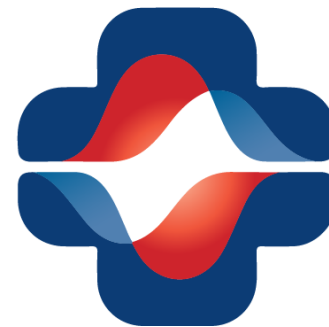
**➔ Izbjegavati pitanje “zašto?”!**



Regionalni centar  
kompetentnosti  
**Mlinarska**

# KOMUNIKACIJA S OSOBAMA S INVALIDNOŠĆU

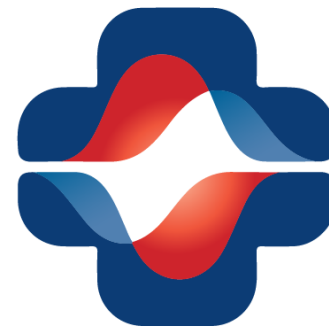
- Ne očekuju sažaljenje, nego prihvaćanje
- Pitati treba li pomoć, ne se vrijeđati odbije li vas
- obraćati se izravno osobi
- Koristiti se svakodnevnim izrazima bez ustručavanja (“vidimo se”)
- Biti strpljivi i dopustiti da završe sami što su započeli ako ne traže pomoć
- Ne hvaliti pretjerano zbog obavljanja normalnih životnih zadaća



Regionalni centar  
kompetentnosti  
**Mlinarska**

# KOMUNIKACIJA S GLUHIM OSOBAMA

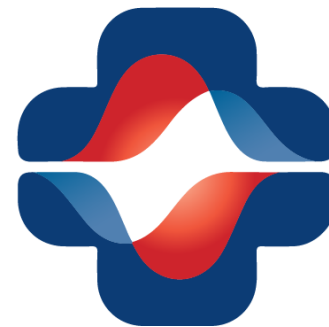
- Ne kimati glavom ako ne razumijemo, nego pitati da ponovi
- Prići s one strane na koju bolje čuje, govoriti glasnije ali ne vikati izravno u uho
- Čitaju s usana- ne pričati punih ustiju, okrenuti leđima ili u protusvijetlu
- Ako ima prevoditelja obraćati se gluhoj osobi a ne prevoditelju



Regionalni centar  
kompetentnosti  
**Mlinarska**

# KOMUNIKACIJA SA SLIJEPIM OSOBAMA

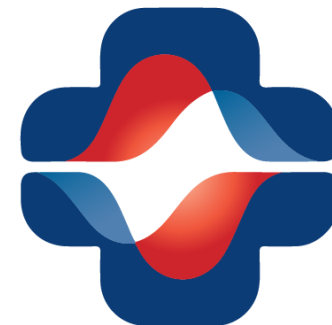
- Pristupiti mirnim glasom, ako je u prostoriji više ljudi, lagano dotaći po ramenu ili dlanu
- Kada se napušta prostorija, najaviti odlazak
- Pri upoznavanju, po pravilu, slijepa osoba prva pruža ruku
- Brailleovo pismo



Regionalni centar  
kompetentnosti  
**Mlinarska**

# KOMUNIKACIJA S OSOBAMA OTEŽANA GOVORA

- **AFAZIJA**= poremećaj govornih sposobnosti/gubitak sposobnosti govorenja nastao nakon potpuno usvojenih govornih i jezičnih struktura (čitanje, pisanje, računanje)
  - najčešće uzrok CVI ili trauma
  - motorička (ne može govoriti, ali razumije) i senzorička (može govoriti ali ne razumije)
- **DISFAZIJA**= poremećaj govora nastao u djece koja još usvajaju jezične strukture

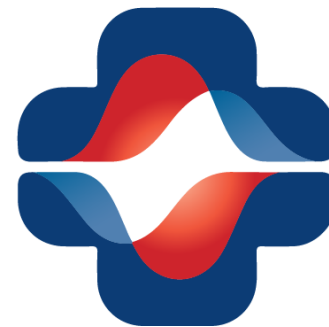


Regionalni centar  
kompetentnosti  
**Mlinarska**



# KOMUNIKACIJA S OSOBAMA OTEŽANA GOVORA- pravila:

- Odvojiti vrijeme, ne požurivati- dajemo osjećaj sugurnosti i vrijednosti
- Omogućiti udoban položaj i kontakt očima, pratiti neverbalne znakove
- Ukloniti sve distrakcije (TV, radio, šumove, govor drugih osoba)
- Kratke, jednostavne i jasne rečenice, ne vikati
- Potaknuti bilo koju vrstu komunikacije (govor, geste, pisanje, crtanje)
- Zapisati riječi, potaknuti da zapiše, dogovoriti simbole
- Provjeriti razumijevanje, ponoviti, **ne čuditi se ako ne razumije**
- Ne pretpostavljati što želi reći, ne završavati rečenice



Regionalni centar  
kompetentnosti  
**Mlinarska**

# KOMUNIKACIJA S OSOBAMA OTEŽANA GOVORA- pravila:

- Uvijek uključiti u razgovor, pogotovo ako se radi o njima (liječenje, obiteljske rasprave...)
- Ne ispravljati pogrešan izgovor
- Ne koristiti posrednika da vam pojašnjava (“Razumijete li vi što je rekao?”)



Regionalni centar  
kompetentnosti  
**Mlinarska**

# KOMUNIKACIJA S OSOBOM OBOLJELOM OD DEMENCIJE

- Predstavljanje na početku razgovora
- prilaziti od naprijed.
- Pričanje o prošlosti
- Korištenje neverbalne komunikacije poput dodira rukom ili osmijeha
- Korištenje imena i izbjegavanje zamjenice poput “on, oni”.
- Ne koristiti otvorena pitanja.
- Očekivati ponavljanje.
- Zajednička aktivnost.
- Strpljivost i slušanje



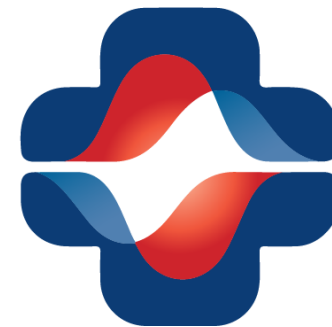
Regionalni centar  
kompetentnosti  
**Mlinarska**



# PONAVLJANJE

---

1. Navedite intervencije koje smanjuju rizik od nezgoda.
2. Objasnite na čemu se temelji uspješna komunikacija.
3. Objasnite tehniku JA poruke.
4. Opišite osobitosti komunikacije s osobom oboljelom od demencije.



Regionalni centar  
kompetentnosti  
**Mlinarska**

# Literatura

- Kuharić D, Vokić K. Priručnik za program obrazovanja odraslih Zdravstvena njega u zajednici, Zagreb 2022
- <https://orbico-mazivabih.com/sigurnosni-savjeti-za-bezbrizni-boravak-u-kuci/>
- <https://www.novizivot.net/kada-se-pocnete-gusiti-ovo-vam-u-trenu-moze-spasiti-zivot/>
- <https://krenizdravo.dnevnik.hr/zdravlje/psihologija/asertivnost-ponasanje-komunikacija-i-savjeti>
- <https://www.ilsuperuovo.it/linferno-non-sono-gli-altri-lempatia-come-comprensione-del-prossimo/>
- <https://www.thebalancecareers.com/communication-skills-list-2063779>



Regionalni centar  
kompetentnosti  
**Mlinarska**