

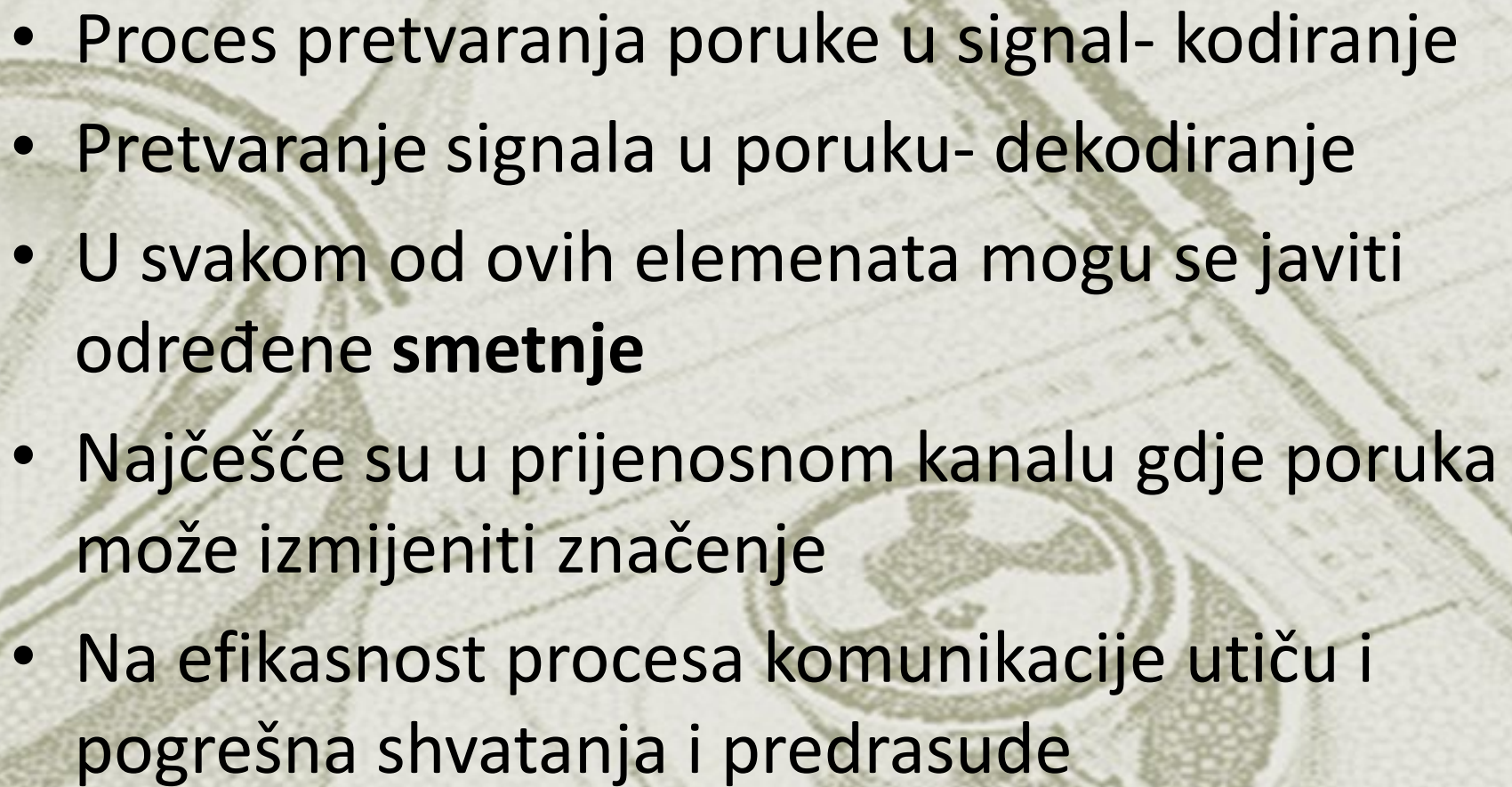


PATRONAŽNA ZDRAVSTVENA NJEGA

Mr sc. dr Sanja Tešanović
Specijalista porodične medicine

Komunikacija u patronažnoj zaštiti

- Za većinu autora komunikacija predstavlja „izmjenu poruka između 2 ili više osoba“, ta izmjena obuhvata slanje, prenošenje i primanje ne samo poruka, nego signala i informacija
- U procesu komuniciranja najmanje 3 ključna elementa: **izvor**, koji šalje ili emituje poruku ili informaciju
- **Prijenosni kanal** ili vod putem kojeg se poruka upućuje ili šalje
- **Odredište** ili primalac koji prima poruku

- 
- Proces pretvaranja poruke u signal- kodiranje
 - Pretvaranje signala u poruku- dekodiranje
 - U svakom od ovih elemenata mogu se javiti određene **smetnje**
 - Najčešće su u prijenosnom kanalu gdje poruka može izmijeniti značenje
 - Na efikasnost procesa komunikacije utiču i pogrešna shvatanja i predrasude

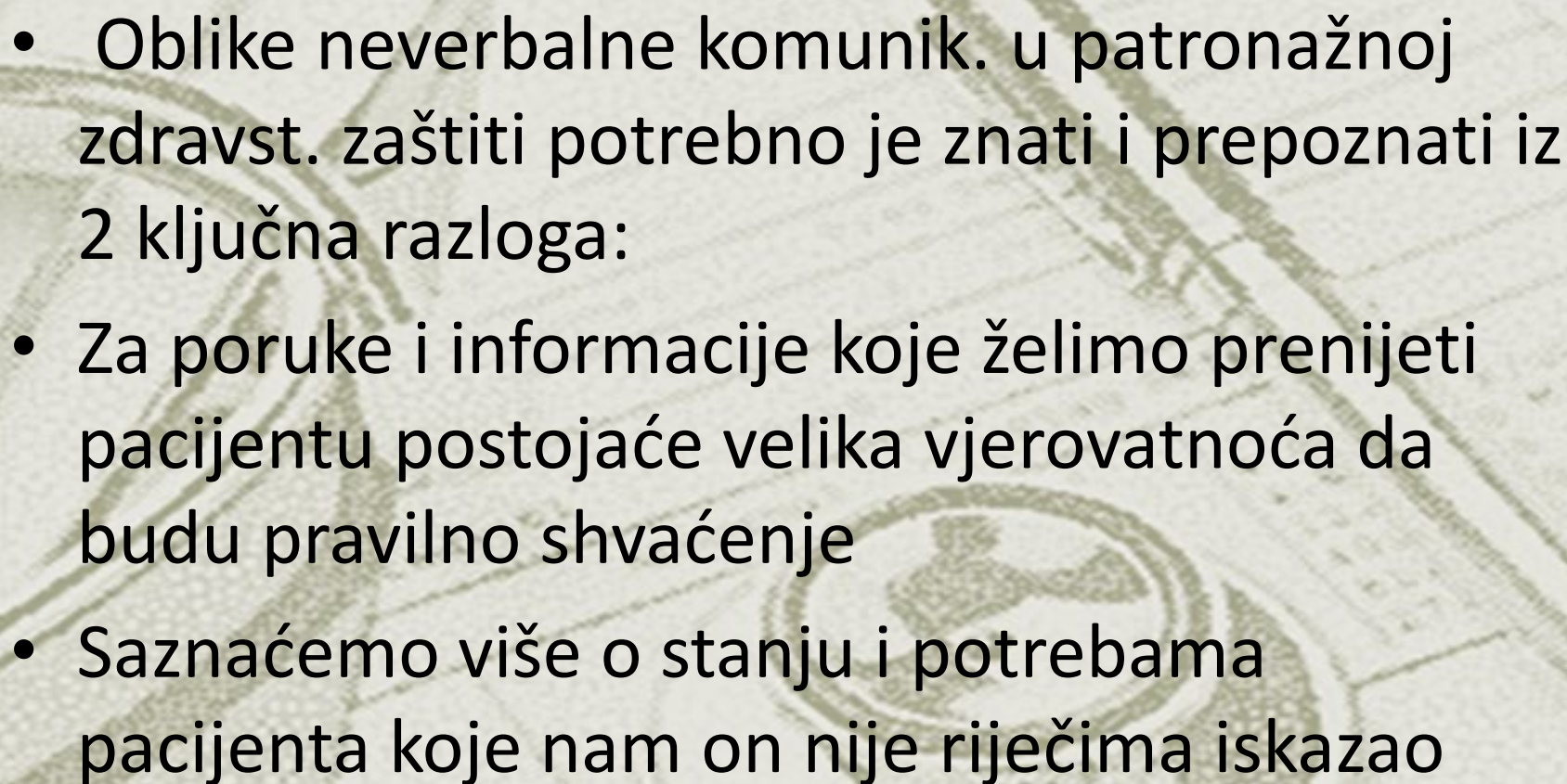
- Posebno značajne predrasude su:
- Komuniciranje je nešto što svi znaju i ne treba komunikaciju učiti
- Ljudi komuniciraju samo riječima- govorom
- Svemoć nasuprot nemoći komunikacije- da se komunikacijom može postići sve ili ne može promijeniti ništa
- Komunikacija se može izbjeći- pogrešna mišljenja da osoba nije učestvovala u komunikaciji ako ne iskaže svoj stav
- Mi u potpunosti kontrolišemo svoju komun., mimika nije pod našom kontrolom

- Uspješna komunikacija- proces razmjene simbola koje su svi jednako razumjeli
- U patronažnoj zdravstvenoj zaštiti gdje zdravst. osoblje ostvaruje kontakt i sa pacijentom i sa članovima porodice- pitanje uspješnosti komunikacije je značajno
- Komunikacijski prostor- obuhvata ukupan kontekst u kojem se nalaze osobe u komunikaciji, zajedno sa tim osobama
- U trajnoj interakciji između nas i sredine neprekidno primamo inform. o sebi, ali ih upućujemo i drugima- komuniciramo

- **Područje komunikacije-** razmjena informacija koje mi o sebi znamo i koje drugi znaju o nama
- kada se osobe ne poznaju ovu područje komunik. je malo, povećava se daljim saznanjima
- **Područje intime-** u kojem ja o sebi znam sve ili većinu stvari, a drugi o tome ne znaju ništa ili ne znaju dovoljno
- **Područje slijepe pjege-** dosta toga što mi kod sebe ne primjećujemo, a drugi to zapažaju
- **Podsvjesno područje-** područje naše ličnosti koje nije dostupno našoj svijesti

Neverbalna i verbalna komunikacija

- **Neverbalna komunikacija**
- Osoba može pogledom ili klimanjem glave poslati signal drugoj osobi, brojni su oblici-
- Izraz lica, pogled, položaj tijela i kretanje, pokreti rukama, dodir- maksim. smanjujemo distancu između nas i druge osobe, vanjski izgled
- Paralingvistički znaci su vezani za verbalnu komunikaciju- sadržaj govora, glasnoću, brzinu, jasnost

- 
- Oblike neverbalne komunik. u patронаžnoj zdravst. zaštiti potrebno je znati i prepoznati iz 2 ključna razloga:
 - Za poruke i informacije koje želimo prenijeti pacijentu postojaće velika vjerovatnoća da budu pravilno shvaćenje
 - Saznaćemo više o stanju i potrebama pacijenta koje nam on nije riječima iskazao

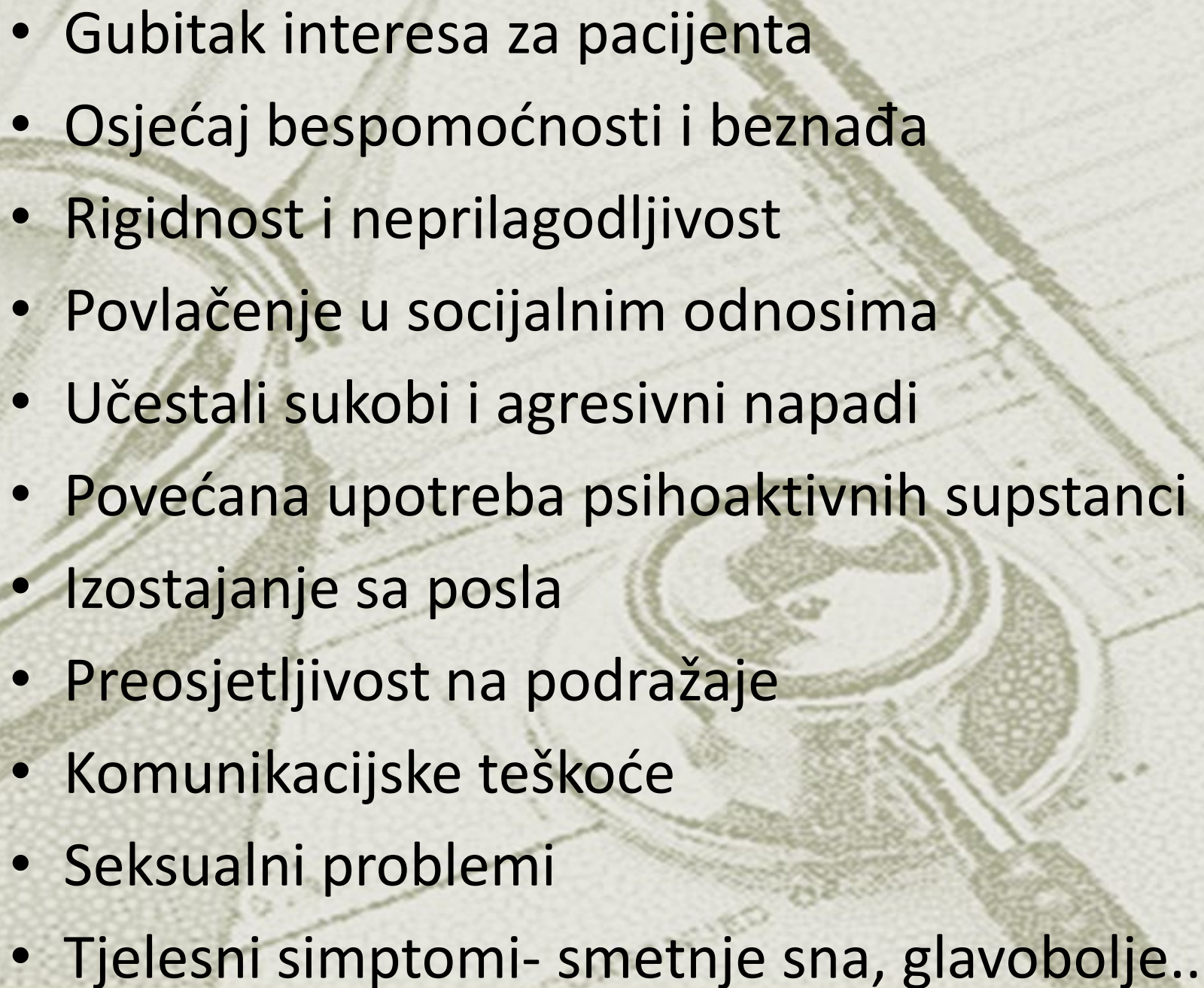
- **Verbalna komunikacija**- glavni oblik i sredstvo je ljudski govor, a efikasnost zavisi od 2 osnovne komunik. vještine: **slušanje**- vještina koju treba stalno učiti i **govorenje**
- Za razliku od slušanja 7 načina ili vrsta neslušanja su:
- Pseudoslušanje- osoba se pravi da vas sluša, a u stvari je okupirana svojim mislima
- Jednostavno slušanje- osoba sluša šta govorite, ali ne zapaža neverbalne elemente komunikacije
- Selektivno slušanje- osoba registruje samo što nju zanima

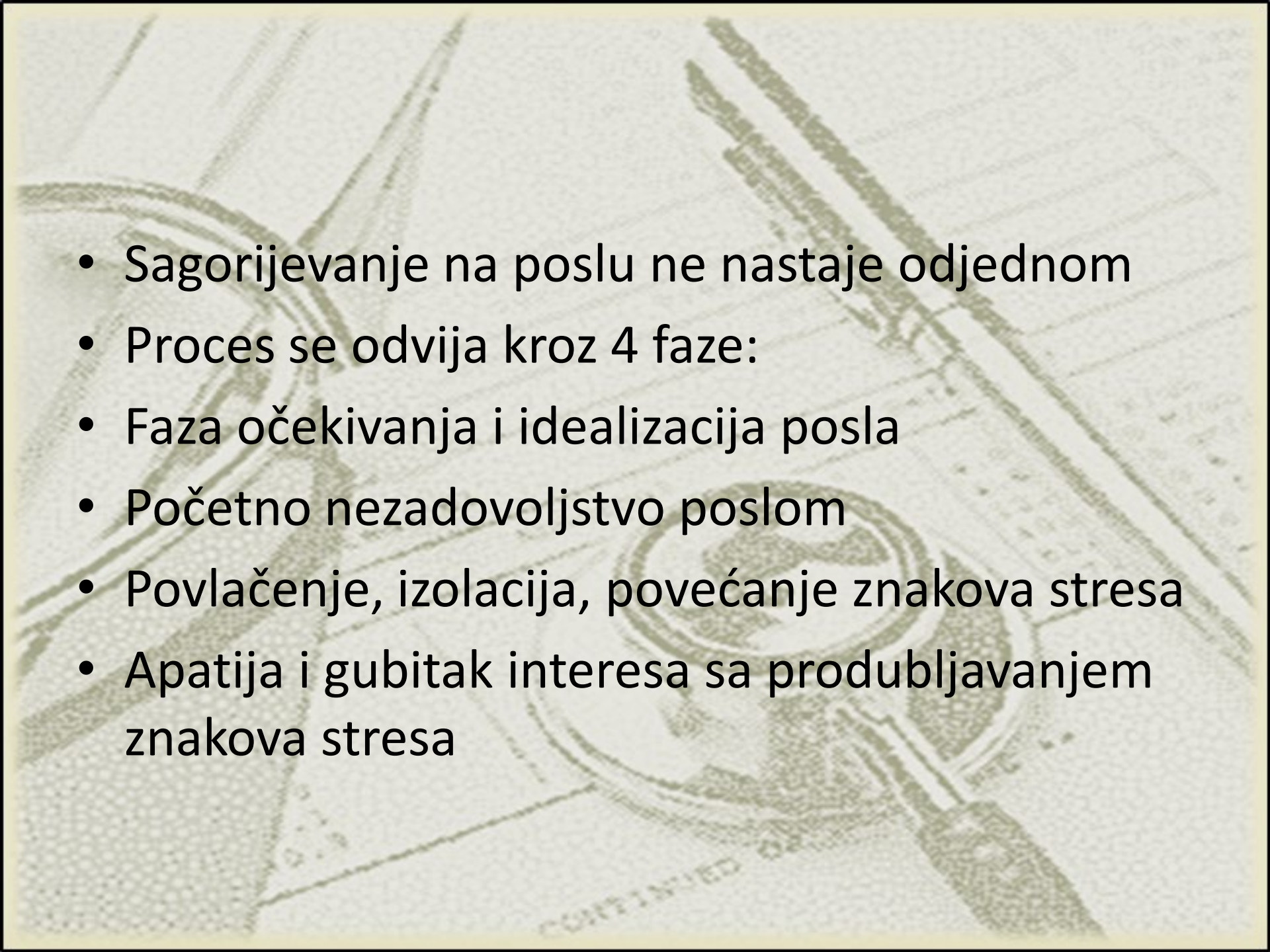
- Selektivno obacivanje- kada se pojave u komunik. pitanja koja ne želi čuti osoba ih potiskuje i odbacuje
- Otimanje riječi- osoba vas dopunjava dodajući riječi, ne čeka da ih vi kažete
- Odbrambeno slušanje- vaše izjave doživljava kao da je napadate i stalno se brani
- Slušanje u zasjedi- upravo sam znao da ćete to reći, to sam i očekivao..
- Za uspješnu komunik. neophodno je aktivno slušanje
- Uživanje u emocij. stanje druge osobe- empatija

- Govorenje- druga komponenta komunik. za razliku od slušanja uvijek je aktivna
- 2 vrste govornih poruka:
- TI- poruke
- JA- poruke
- Kod TI- poruka mi direktno ocjenjujemo osobu sa kojom komuniciramo, njene stavove, mišljenje, ponašanje
- JA- porukama dajemo do znanja da smo doživjeli njegov problem, šta bi bilo najbolje rješenje po nama, želimo čuti i njegovo mišljenje

Sindrom sagorijevanja na poslu

- Sindrom profesionalnog sagorijevanja- burn out je vezan za sekundarni traumatski stres-razlika- odnosi se na razvoj simptoma kod neke osobe pod uticajem tuđe traume
- Simptomi i faze u razvoju profesionalnog sagorijevanja:
 - Osjećaj tjelesne i emocionalne iscrpljenosti
 - Gubitak osjećaja vlastite vrijednosti
 - Negativizam- prema ciljevima posla koji radi

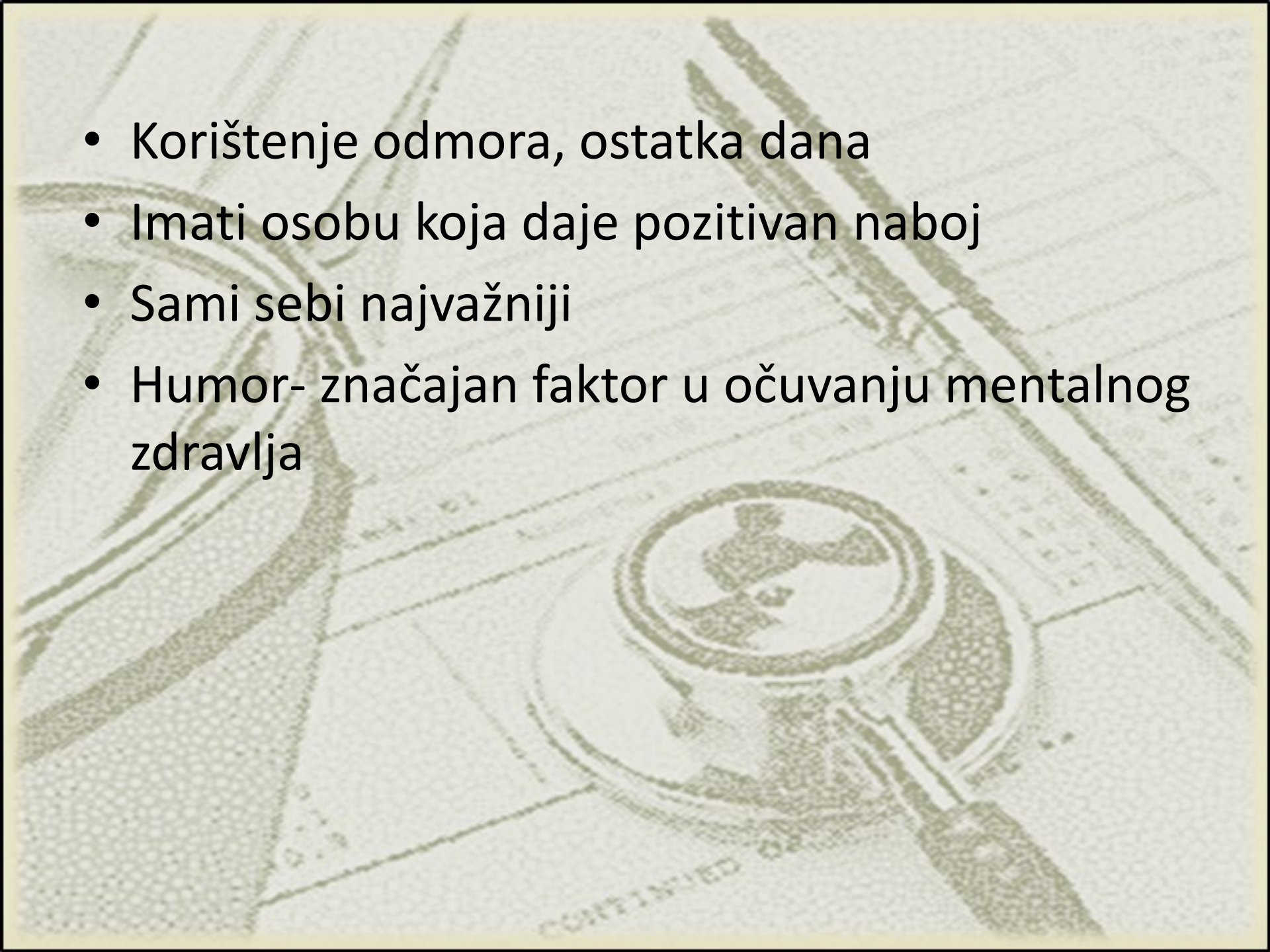
- 
- Gubitak interesa za pacijenta
 - Osjećaj bespomoćnosti i beznada
 - Rigidnost i neprilagodljivost
 - Povlačenje u socijalnim odnosima
 - Učestali sukobi i agresivni napadi
 - Povećana upotreba psihoaktivnih supstanci
 - Izostajanje sa posla
 - Preosjetljivost na podražaje
 - Komunikacijske teškoće
 - Seksualni problemi
 - Tjelesni simptomi- smetnje sna, glavobolje..

- 
- Sagorijevanje na poslu ne nastaje odjednom
 - Proces se odvija kroz 4 faze:
 - Faza očekivanja i idealizacija posla
 - Početno nezadovoljstvo poslom
 - Povlačenje, izolacija, povećanje znakova stresa
 - Apatija i gubitak interesa sa produbljavanjem znakova stresa

Prevenција i samopomoć kod sagorijevanja na poslu

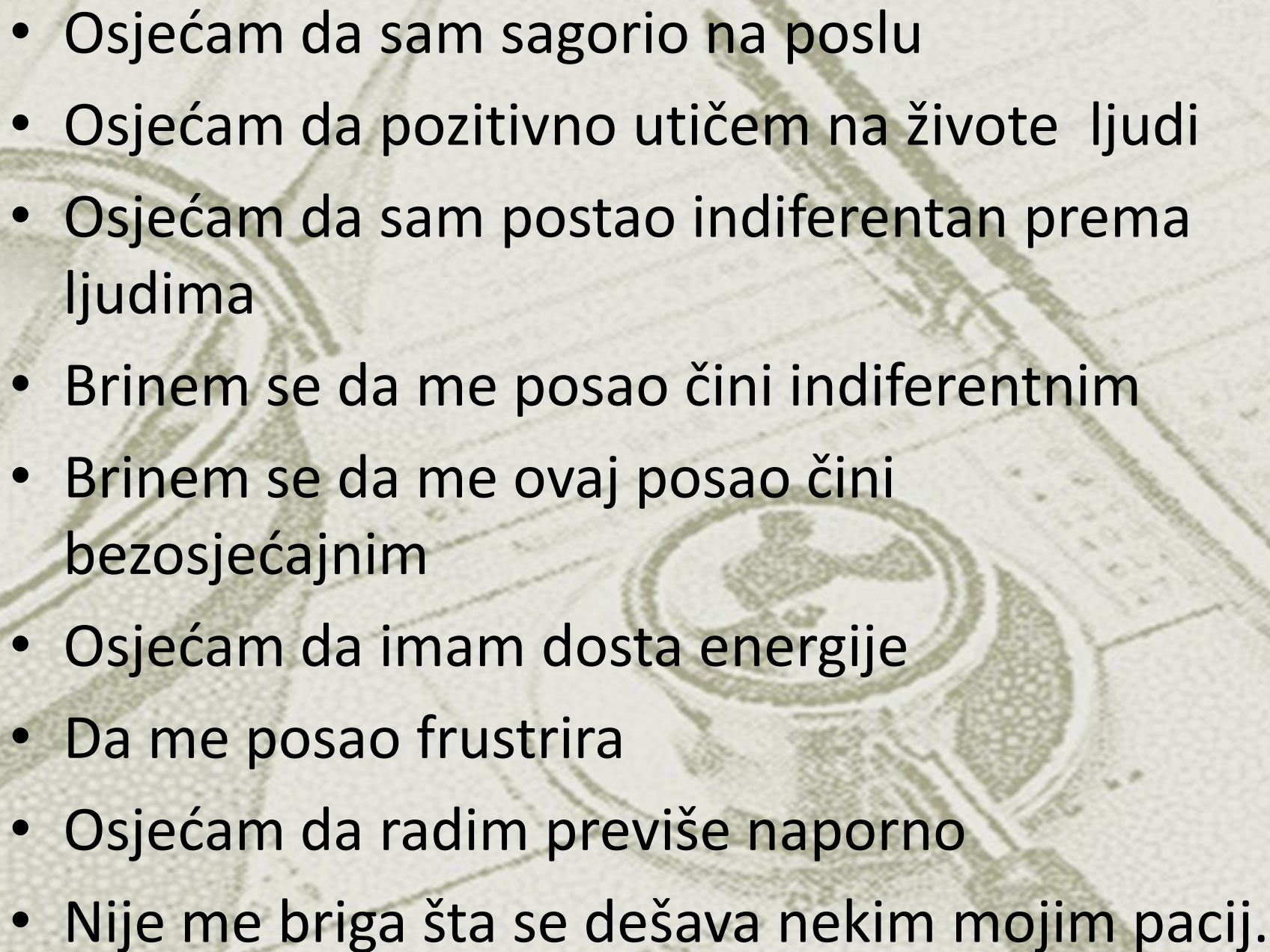
- Sindrom sagorijevanja na poslu češći u zanimanjima: hitne pomoći, šalterski radnici, vatrogasna služba, socijalni rad
- Stil rukovođenja ima značaj, odnosi sa kolegama, ako radite sa kolegama kojima:
- Ne možete vjerovati, koji vas ne uvažavaju i ne daju vam podršku, koji nisu stručni, neće podijeliti brige sa vama
- Sindromu su sklonije osobe- perfekcionista, žene, najveća učestalost- u 40 tim godinama

- U prevenciji sindroma poseban značaj ima vlastiti rad na sebi, samozaštita kroz različite vidove samopomoći:
- Altruizam- težnja prema dobročinstvu i brizi za druge ljude
- Pravovremeno prepoznavanje
- Naučiti čuti i sebe- slušati druge, čuti i sebe
- Detronizacija uloge pomagača- osloboditi se umišljene vlastite svemoći
- Poznavanje granica
- Raditi raznovrsne poslove
- Realistično doživljavanje reakcije pacijenta

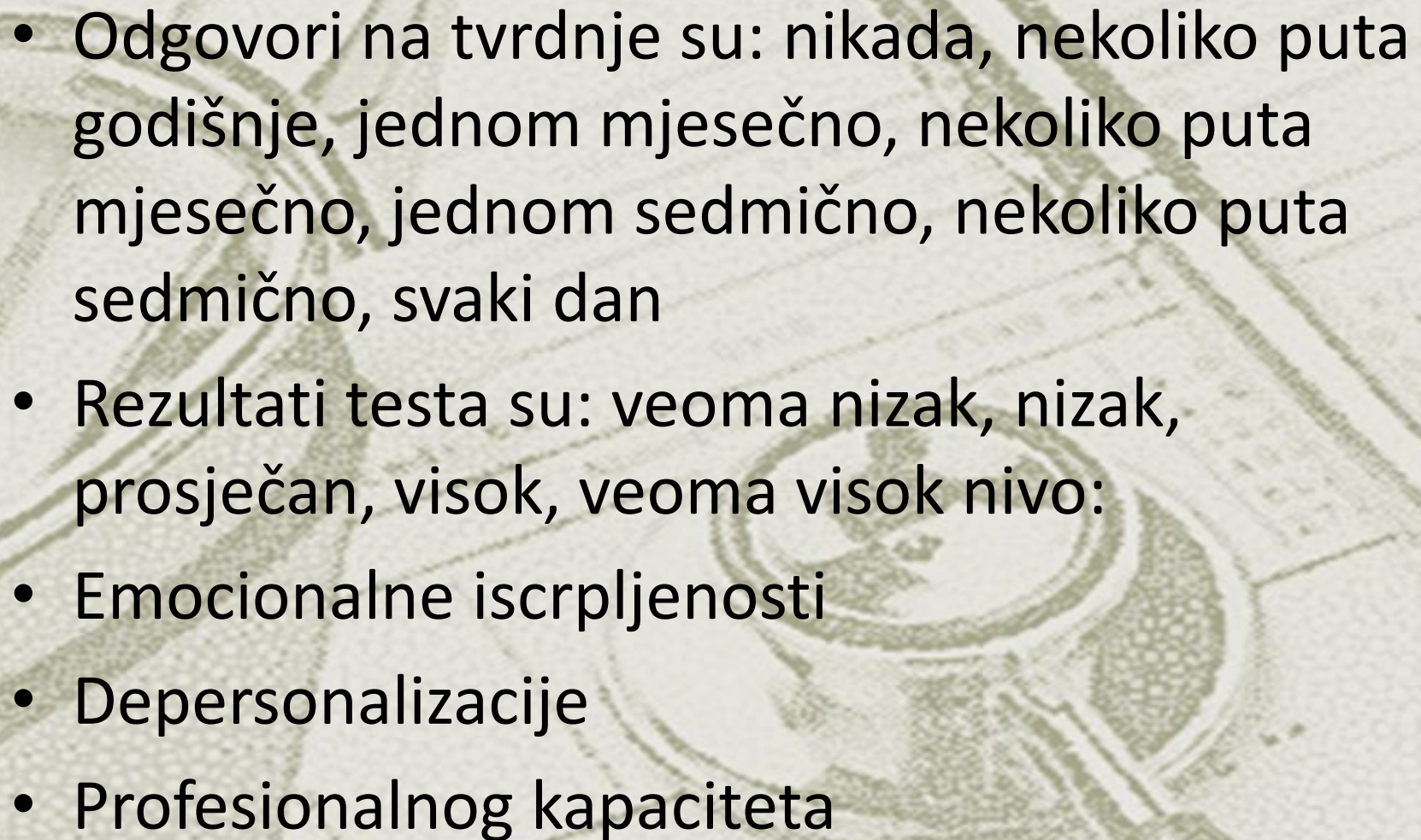
- 
- Korištenje odmora, ostatka dana
 - Imati osobu koja daje pozitivan naboj
 - Sami sebi najvažniji
 - Humor- značajan faktor u očuvanju mentalnog zdravlja

Upitnik profesionalnog sagorijevanja (Maslach Burn-out Inventory)

- Osjećam da sam emocion. iscrpljen
- Osjećam se istrošeno na kraju radnog dana
- Osjećam se iscrpljeno kada ustanem
- Lako mogu shvatiti kako se pacijenti osjećaju
- Osjećam da se prema nekim pacijentima odnosim kao da su bezlični objekti
- Rad sa ljudima na poslu je naporan za mene
- Veoma efikasno se suočavam sa problemima mojih pacijenata

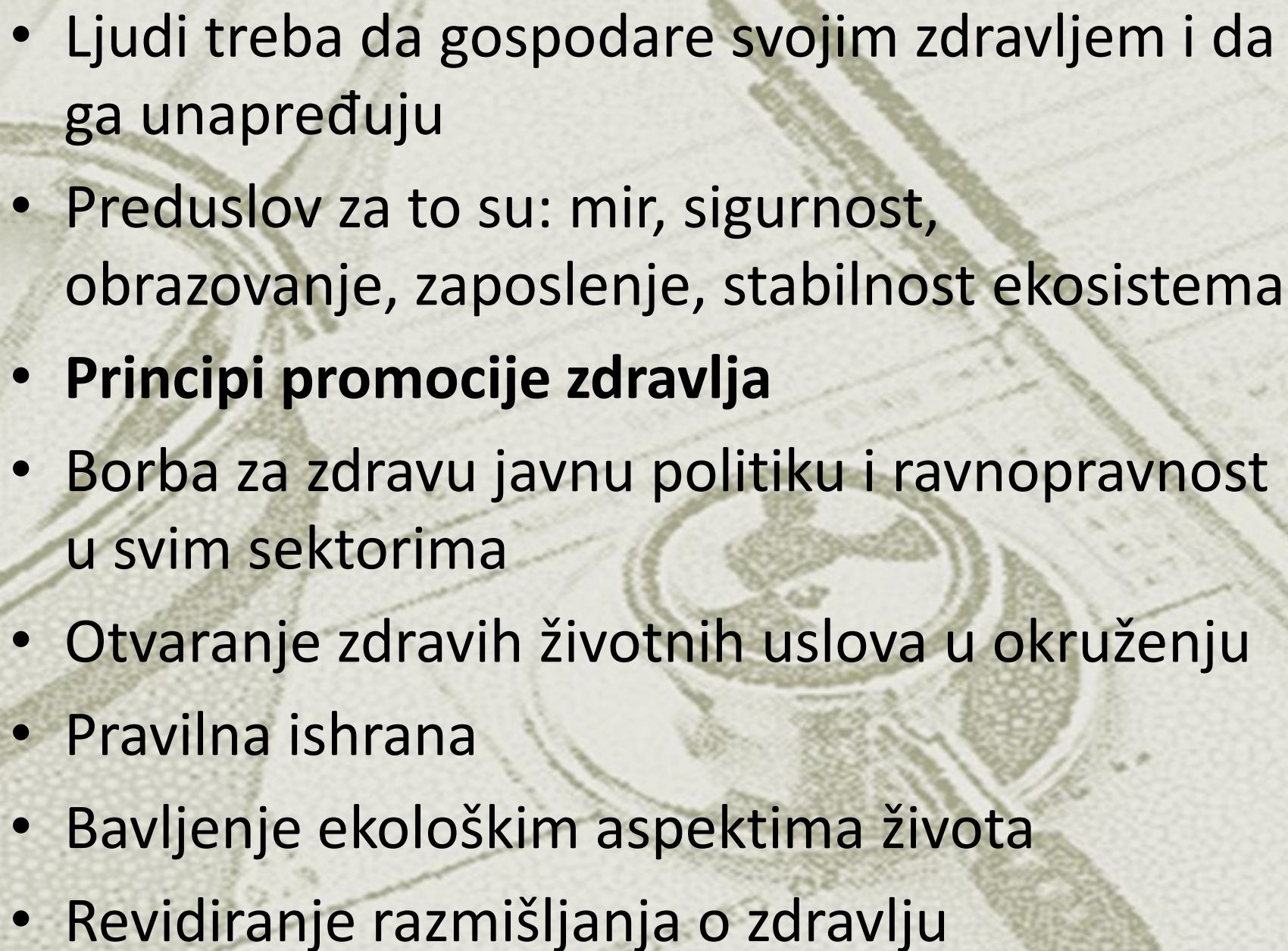
- 
- The background of the slide is a detailed, sepia-toned image of a mechanical watch movement. A prominent circular seal is visible in the lower right quadrant, featuring a central emblem. The intricate gears and plates of the watch are visible throughout the background.
- Osjećam da sam sagorio na poslu
 - Osjećam da pozitivno utičem na živote ljudi
 - Osjećam da sam postao indiferentan prema ljudima
 - Brinem se da me posao čini indiferentnim
 - Brinem se da me ovaj posao čini bezosjećajnim
 - Osjećam da imam dosta energije
 - Da me posao frustrira
 - Osjećam da radim previše naporno
 - Nije me briga šta se dešava nekim mojim pacij.

- Neposredan rad sa ljudima je previše stresan za mene
- Lako mogu stvoriti opuštenu atmosf. sa pacijen.
- Osjećam se ushićeno poslije bliskog rada sa mojim pacijentima
- Postigao sam mnogo vrijednih stvari u poslu
- Osjećam se kao da sam na kraju snage
- Veoma mirno se nosim sa emocij. problemima na poslu
- Osjećam da me pacij. okrivljuju za neke svoje probleme

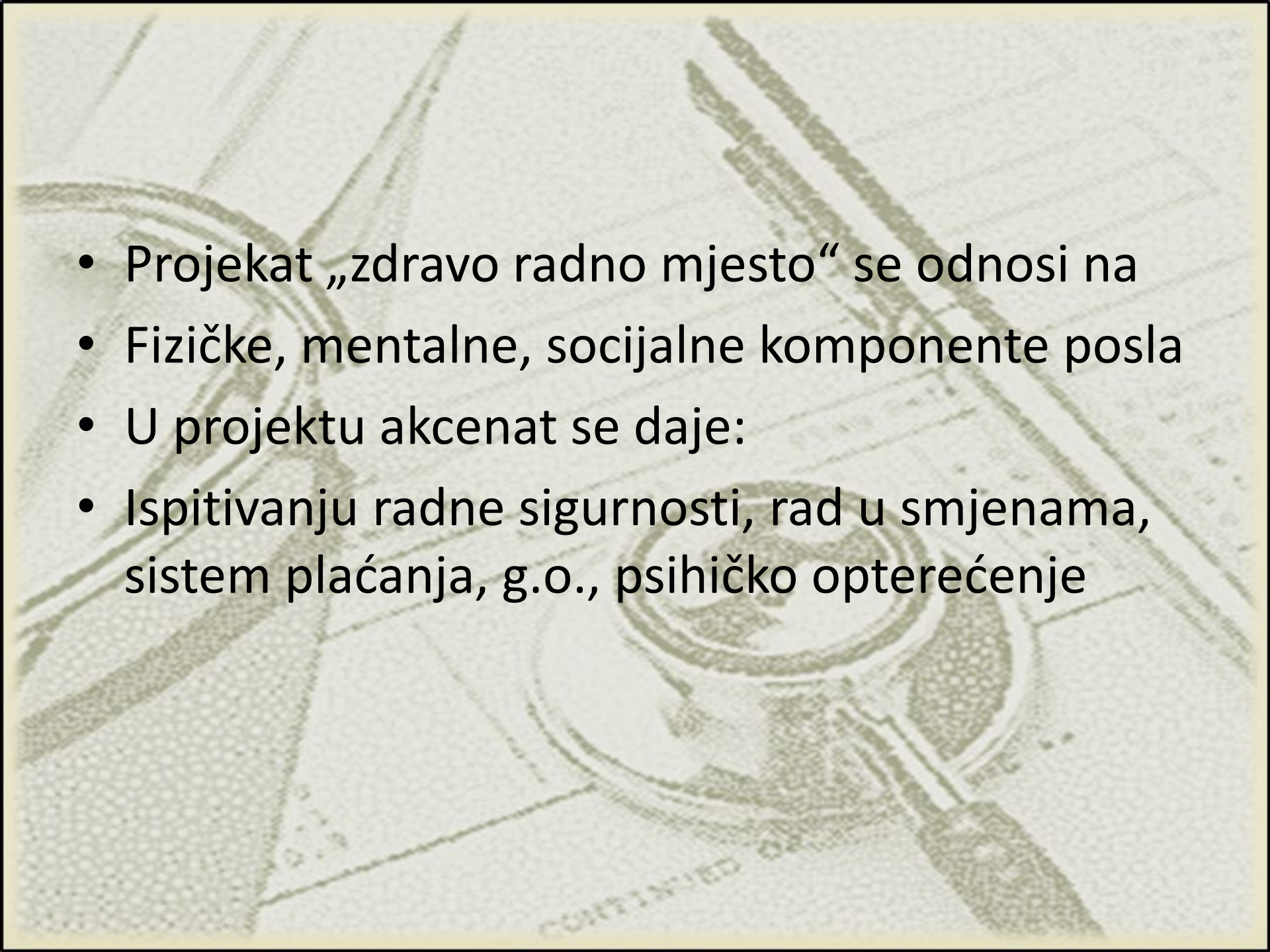
- 
- Odgovori na tvrdnje su: nikada, nekoliko puta godišnje, jednom mjesečno, nekoliko puta mjesečno, jednom sedmično, nekoliko puta sedmično, svaki dan
 - Rezultati testa su: veoma nizak, nizak, prosječan, visok, veoma visok nivo:
 - Emocionalne iscrpljenosti
 - Depersonalizacije
 - Profesionalnog kapaciteta

Promocija zdravlja

- Proces osposobljavanja ljudi da povećaju kontrolu nad svojim zdravljem i unaprijede ga
- To se postiže:
- Poboľšanjem zdravst. stanja pojedinca i zajednice
- Stavljanjem zdravlja na višu poziciju pojedinca i zajednice
- Radom na glavnim determinantama zdravlja:
- Društvenoj, ekonomskoj i determinanti sredine

- 
- Ljudi treba da gospodare svojim zdravljem i da ga unapređuju
 - Preduslov za to su: mir, sigurnost, obrazovanje, zaposlenje, stabilnost ekosistema
 - **Principi promocije zdravlja**
 - Borba za zdravu javnu politiku i ravnopravnost u svim sektorima
 - Otvaranje zdravih životnih uslova u okruženju
 - Pravilna ishrana
 - Bavljenje ekološkim aspektima života
 - Revidiranje razmišljanja o zdravlju

- Razlikuju se 2 tipa ponašanja ljudi:
- Aktivnosti koje se svjesno preduzimaju da bi se zdravlje očuvalo ili spriječila bolest
- Ponašanje koje zavisi od opšteg životnog stila društva (pol, starost, obrazovanje, imovno stanje)
- Projekat „zdravi grad“ inicira razvoj strategije za bolji kvalitet života
- Projekat „zdrava škola“ – obrazovni program, odnose između nastavnika, učenika, roditelja i lokalne zajednice, ciljevi su promocija zdravlja u školskoj sredini

- 
- Projekat „zdravo radno mjesto“ se odnosi na
 - Fizičke, mentalne, socijalne komponente posla
 - U projektu akcenat se daje:
 - Ispitivanju radne sigurnosti, rad u smjenama, sistem plaćanja, g.o., psihičko opterećenje

Evropski ciljevi zdravlja za sve

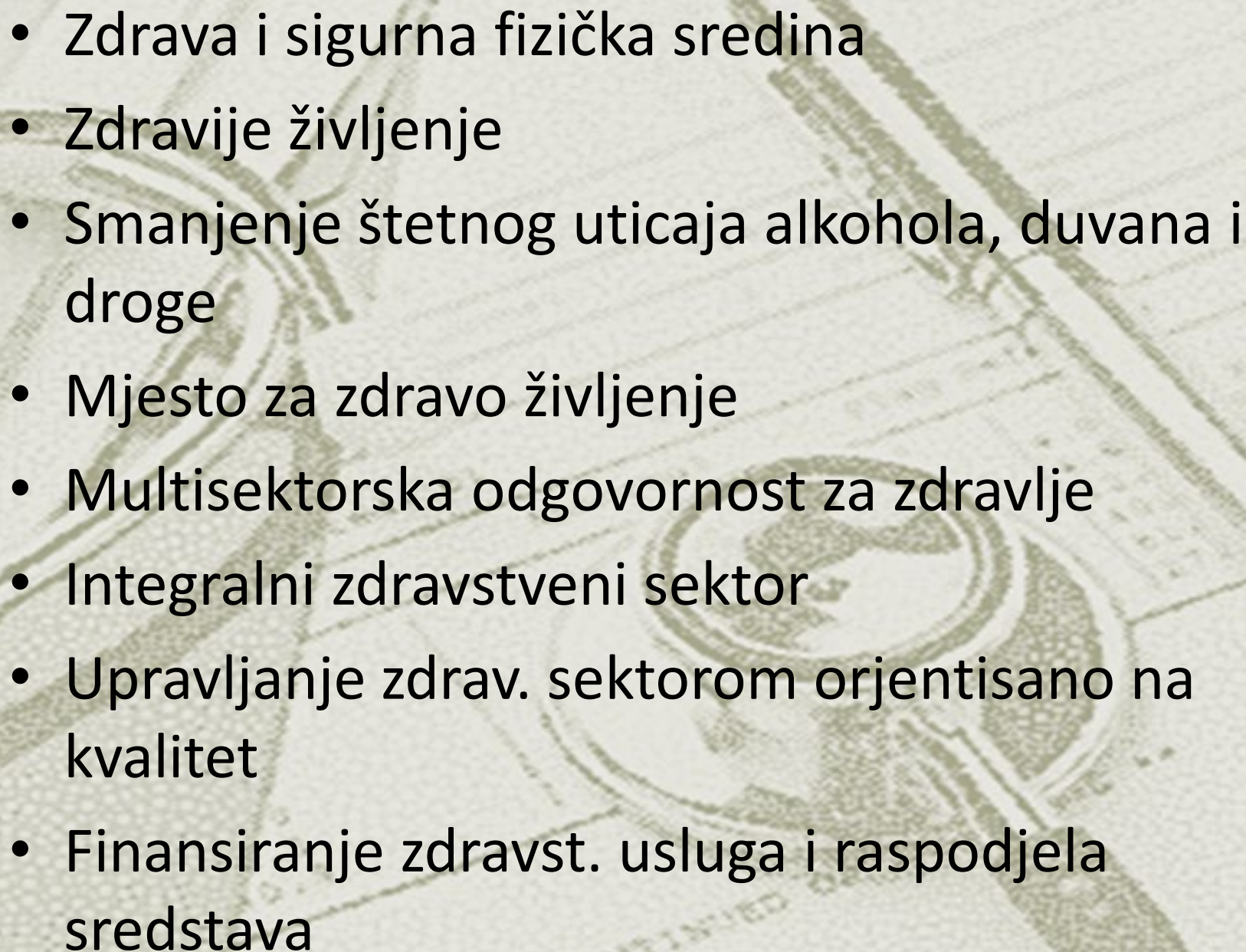
- Mir, socijalna pravda, zdrava ishrana, smještaj, higijena, obrazovanje, siguran posao, jednakost u zdravlju
- Produženje života kroz prevenciju
- Unapređenje uloge porodice, očuvanje zdrave okoline
- Razvoj zdravst. službi koje odgovaraju potrebama ljudi
- Edukacija zdravst. radnika

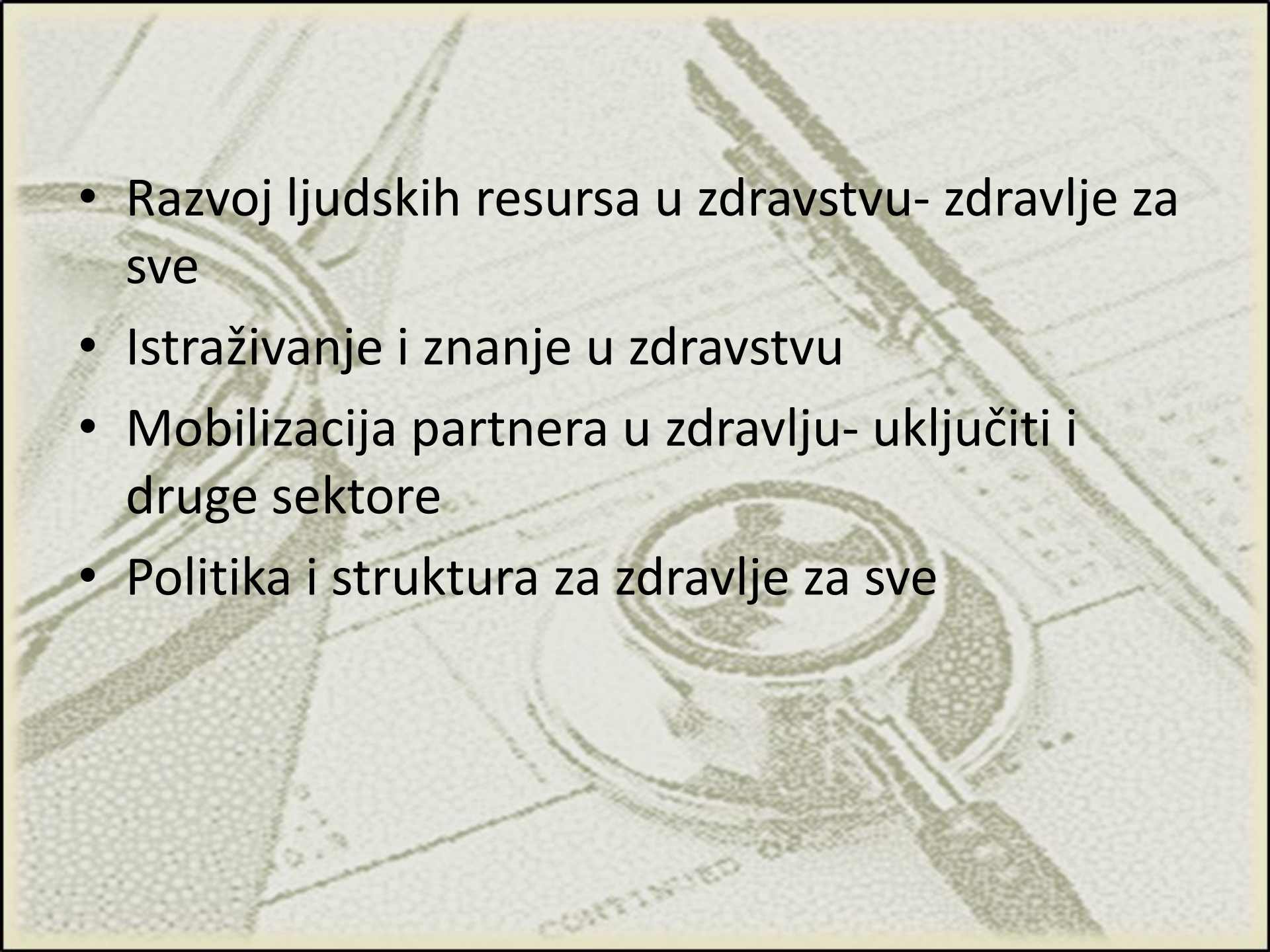
Metode promocije

- Programi zdravstvene edukacije
- Preventivne zdravst. službe- skrining, imuniz.
- Rad u zajednici
- Implementacija politika promocije zdravlja unutar organizacija- HIV inf., narkomanija
- Zdrave javne politike
- Mjere zdravlja okoliša- zdrava hrana, čista voda, kontrola zagađenja

Ciljevi zdravlja u Evropskoj regiji do 2020 godine

- Solidarnost u zdravlju- smanjiti jaz u zdravstvu
- Jednakost u zdravlju- poboljšati socio ekon. uslove
- Zdrav start u životu- djeca zdravija od rođenja
- Zdravlje mladih
- Zdravo starenje
- Unapređenje mentalnog zdravlja
- Smanjenje zaraznih bolesti i nezaraznih bolesti
- Smanjenje povreda od nasilja i nesreća

- 
- Zdrava i sigurna fizička sredina
 - Zdravije življenje
 - Smanjenje štetnog uticaja alkohola, duvana i droge
 - Mjesto za zdravo življenje
 - Multisektorska odgovornost za zdravlje
 - Integralni zdravstveni sektor
 - Upravljanje zdrav. sektorom orjentisano na kvalitet
 - Finansiranje zdravst. usluga i raspodjela sredstava

- 
- Razvoj ljudskih resursa u zdravstvu- zdravlje za sve
 - Istraživanje i znanje u zdravstvu
 - Mobilizacija partnera u zdravlju- uključiti i druge sektore
 - Politika i struktura za zdravlje za sve

A halftone illustration of a stethoscope resting on a document. The document features technical drawings, including a circular diagram with a central figure and various lines and text. The text 'CONTINUED ON' is visible at the bottom. The stethoscope is positioned in the lower right quadrant, with its chest piece resting on the document and its tubing extending towards the top left.

HVALA NA PAŽNJI!