



**PONOS**

Podrška  
Održivoj  
Neformalnoj  
Obiteljskoj  
Skrbi



Šibensko-kninska  
županija



Hrvatski zavod za zapošljavanje

**EUROPSKI SOCIJALNI FOND**  
Operativni program Učinkoviti ljudski potencijali  
2014. – 2020.

**ŠIRENJE MREŽE SOCIJALNIH USLUGA U ZAJEDNICI- FAZA I**  
Broj poziva: UP.02.2.2.06  
Kodni broj: **UP.02.2.2.06.0455**

# KOMUNIKACIJA S OBOLJELIMA OD DEMENCIJE

PROCJENA

KOGNITIVNE PRILAGODBE

VJEŽBE PAMĆENJA

KOMUNIKACIJA DODIROM

Jelena Šego, dipl.med.techn.



Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda

**Sadržaj prezentacije isključiva je odgovornost Udruge "Žena"**

**Organizacija radionice sufinancirana je u okviru Operativnog programa Učinkoviti ljudski potencijali iz Europskog socijalnog fonda.**



**PONOS**

Podrška  
Održivoj  
Neformalnoj  
Obiteljskoj  
Skrbi



Šibensko-kninska  
županija



Hrvatski zavod za zapošljavanje

**EUROPSKI SOCIJALNI FOND**  
Operativni program Učinkoviti ljudski potencijali  
2014. – 2020.

**ŠIRENJE MREŽE SOCIJALNIH USLUGA U ZAJEDNICI- FAZA I**

Broj poziva: UP.02.2.2.06  
Kodni broj: **UP.02.2.2.06.0455**

## ŠTO JE KOMUNIKACIJA?

KOMUNIKACIJA = SPORAZUMIJEVANJE

Komunikacija je razmjena informacija, ideja i osjećaja

Dinamičan i složen proces primanja poruka među ljudima da bi razumjeli i da bi njih razumjeli



Europska unija  
Zajedno do fondova EU



**EUROPSKI STRUKTURNI  
I INVESTICIJSKI FONDOVI**



**UČINKOVITI  
LJUDSKI  
POTENCIJALI**

Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda



**PONOS**

Podrška  
Održivoj  
Neformalnoj  
Obiteljskoj  
Skrbi



Šibensko-kninska  
županija



Hrvatski zavod za zapošljavanje

**EUROPSKI SOCIJALNI FOND**  
Operativni program Učinkoviti ljudski potencijali  
2014. – 2020.

**ŠIRENJE MREŽE SOCIJALNIH USLUGA U ZAJEDNICI- FAZA I**  
Broj poziva: UP.02.2.2.06  
Kodni broj: **UP.02.2.2.06.0455**

## VRSTE KOMUNIKACIJE

S OBZIROM NA NAČIN KOMUNICIRANJA:

1. VERBALNA- govorna i pisana
2. NEVERBALNA- sve poruke koje šaljemo drugačije nego riječima

S OBZIROM NA SVRHU:

1. INFORMACIJSKA
2. TERAPEUTSKA



Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda



**PONOS**  
Podrška  
Održivoj  
Neformalnoj  
Obiteljskoj  
Skrbi



Šibensko-kninska  
županija



Hrvatski zavod za zapošljavanje

**EUROPSKI SOCIJALNI FOND**  
Operativni program Učinkoviti ljudski potencijali  
2014. – 2020.  
**ŠIRENJE MREŽE SOCIJALNIH USLUGA U ZAJEDNICI- FAZA I**  
Broj poziva: UP.02.2.2.06  
Kodni broj: **UP.02.2.2.06.0455**

## KOMUNIKACIJA SA STARIJIM LJUDIMA – VAŽNOST PROCJENE

Za uspješnu komunikaciju sa starijim ljudima važno je procijeniti opću razinu funkcioniranja osobe:

1. **PROCJENA SENZORNIH SPOSOBNOSTI**- komunikaciju prilagođavamo stanju sluha i vida
2. **PROCJENA PSIHOSOCIJALNIH POTREBA**- procjena sposobnosti i neovisnosti osobe + percepcija osobe
3. **PROCJENA SPOSOBNOSTI SUOČAVANJA S PROBLEMIMA**- pozitivna rješavanja iz prošlosti uvelike pomažu u rješavanju novonastalih problema



Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda



**PONOS**

Podrška  
Održivoj  
Neformalnoj  
Obiteljskoj  
Skrbi



Šibensko-kninska  
županija



Hrvatski zavod za zapošljavanje

**EUROPSKI SOCIJALNI FOND**  
Operativni program Učinkoviti ljudski potencijali  
2014. – 2020.  
**ŠIRENJE MREŽE SOCIJALNIH USLUGA U ZAJEDNICI- FAZA I**  
Broj poziva: UP.02.2.2.06  
Kodni broj: **UP.02.2.2.06.0455**

## KOMUNIKACIJA SA STARIJIM LJUDIMA – VAŽNOST PROCJENE

4. **PROCJENA EMOCIONALNOG STANJA**- važno je razumjeti strahove starijih ( pa i one ne izražene) – mpr. Smještanje u dom za starije
5. **PROCJENA POTREBE ZA POMOĆI**- pružanje pomoći za svaku procjenjenu nemogućnost samostalnosti ( u izvođenju radnji, percepciji...)



Europska unija  
Zajedno do fondova EU



EUROPSKI STRUKTURNI  
I INVESTICIJSKI FONDOVI



UČINKOVITI  
LJUDSKI  
POTENCIJALI



**PONOS**

Podrška  
Održivoj  
Neformalnoj  
Obiteljskoj  
Skrbi



Šibensko-kninska  
županija



Hrvatski zavod za zapošljavanje

**EUROPSKI SOCIJALNI FOND**  
Operativni program Učinkoviti ljudski potencijali  
2014. – 2020.

**ŠIRENJE MREŽE SOCIJALNIH USLUGA U ZAJEDNICI- FAZA I**  
Broj poziva: UP.02.2.2.06  
Kodni broj: **UP.02.2.2.06.0455**

## KOMUNIKACIJSKE VJEŠTINE

*Temeljne komunikacijske vještine u radu sa starijim osobama uvijek se prilagođavaju njihovim specifičnostima* (prema Despot učanin, 2010.)

*SLUŠANJE- pokazati da salušamo – gledaj uoči- uključi neverbalne znakove- sjedi opušteno- nagni se prema sugovorniku;*

*GOVOR- bitno je ne samo što govorimo, nego kako govorimo!*

*- Govori jasno, glasno i polako, licem okrenutim prema sugovorniku- uz jednostavne riječi i rečenice;*



Europska unija  
Zajedno do fondova EU



EUROPSKI STRUKTURNI  
I INVESTICIJSKI FONDovi



UČINKOVITI  
LJUDSKI  
POTENCIJALI



**PONOS**  
Podrška  
Održivoj  
Neformalnoj  
Obiteljskoj  
Skrbi



Šibensko-kninska  
županija



Hrvatski zavod za zapošljavanje

**EUROPSKI SOCIJALNI FOND**  
Operativni program Učinkoviti ljudski potencijali  
2014. – 2020.  
**ŠIRENJE MREŽE SOCIJALNIH USLUGA U ZAJEDNICI- FAZA I**  
Broj poziva: UP.02.2.2.06  
Kodni broj: **UP.02.2.2.06.0455**

## KOMUNIKACIJSKE VJEŠTINE

**OPAŽANJE**- opažamo ponašanje osobe i sve promjene koje donosi

- Nagle i neobične promjene- možda su znak – bolesti, pogoršanja stanja ili oporavka.

**IGNORIRANJE**- ne ulaziti u raspravu! ne kažnjavati!

- Ignoriram ponašanje osobe a ne osobu!

**POTICANJE NEOVISNOSTI**

-važnije je učiniti nešto zajedno sa osobom, nego učiniti UMJESTO nje



Europska unija  
Zajedno do fondova EU



EUROPSKI STRUKTURNI  
I INVESTICIJSKI FONDovi



UČINKOVITI  
LJUDSKI  
POTENCIJALI



Šibensko-kninska  
županija



Hrvatski zavod za zapošljavanje

**EUROPSKI SOCIJALNI FOND**  
Operativni program Učinkoviti ljudski potencijali  
2014. – 2020.  
**ŠIRENJE MREŽE SOCIJALNIH USLUGA U ZAJEDNICI- FAZA I**  
Broj poziva: UP.02.2.2.06  
Kodni broj: **UP.02.2.2.06.0455**

## KOMUNIKACIJSKE VJEŠTINE

STRPLJENJE – rad sa starijima se odvija sporije i traje duže (kao i čekanje na rezultat)

- Požurivanje donosi kontra efekt i može rezultirati frustracijom (obostrano)

FLEKSIBILNOST- različitost osoba- različitost u pristupu

- Pristupamo INDIVIDULANO! „standardno” rješavanje problema dugoročno se ne pokazuje uspješnim !

POŠTIVANJE I PRIHVAĆANJE- navike i odluke starijih često su drugačije od onih koje mi želimo nametnuti ili koje očekujemo, ali iza njih se nalazi odrasla osoba ( zrela) i moramo ih prihvatiti i poštivati.







**PONOS**

Podrška  
Održivoj  
Neformalnoj  
Obiteljskoj  
Skrbi



Šibensko-kninska  
županija



Hrvatski zavod za zapošljavanje

**EUROPSKI SOCIJALNI FOND**  
Operativni program Učinkoviti ljudski potencijali  
2014. – 2020.

**ŠIRENJE MREŽE SOCIJALNIH USLUGA U ZAJEDNICI- FAZA I**  
Broj poziva: UP.02.2.2.06  
Kodni broj: **UP.02.2.2.06.0455**

## KOMUNIKACIJA PRILAGOĐENA OGRANIČENIM SPOSOBNOSTIMA

Ograničenja u komunikaciji starijih osoba mogu proizlaziti iz UOBIČAJENIH PROMJENA U STARENJU- kao što su oslabljena osjetila vida i sluha, a neka su posljedica POREMEĆAJA I BOLESTI – npr iza moždanog udara ili zbog demencija.

Kad osoba ne može komunicirati kako treba, OSJEĆA GUBITAK, STRAH I SOCIJALNU IZOLACIJU.

Komunikaciju moramo zanti prilagoditi i olakšati !



Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda



**PONOS**

Podrška  
Održivoj  
Neformalnoj  
Obiteljskoj  
Skrbi



Šibensko-kninska  
županija



Hrvatski zavod za zapošljavanje

**EUROPSKI SOCIJALNI FOND**  
Operativni program Učinkoviti ljudski potencijali  
2014. – 2020.  
**ŠIRENJE MREŽE SOCIJALNIH USLUGA U ZAJEDNICI- FAZA I**  
Broj poziva: UP.02.2.2.06  
Kodni broj: **UP.02.2.2.06.0455**

## KAKO **NE TREBA** RAZGOVARATI S OSOBAMA S KOMUNIKACIJSKIM OGRANIČENJIMA

ISPRAVLJATI IZGOVORENO

REĆI IM ŠTO DA RADE ILI MISLE (UVJETOVANJE)

IZBJEGAVATI I ZANEMARIVATI

VIKATI- GOVORITI PREGLASNO

KORISTITI POSREDNIKE U KOMUNIKACIJI – DRUGU OSOBU

GOVORITI NESTRPLJIVO I LJUTO

BESMISLENO RAZUVJERAVATI I OBEĆAVATI (a nakon što zapravo nismo uopće razumjeli osobu)



Europska unija  
Zajedno do fondova EU



EUROPSKI STRUKTURNI  
I INVESTICIJSKI FONDovi



UČINKOVITI  
LJUDSKI  
POTENCIJALI

Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda



**PONOS**

Podrška  
Održivoj  
Neformalnoj  
Obiteljskoj  
Skrbi



Šibensko-kninska  
županija



Hrvatski zavod za zapošljavanje

**EUROPSKI SOCIJALNI FOND**  
Operativni program Učinkoviti ljudski potencijali  
2014. – 2020.  
**ŠIRENJE MREŽE SOCIJALNIH USLUGA U ZAJEDNICI- FAZA I**  
Broj poziva: UP.02.2.2.06  
Kodni broj: **UP.02.2.2.06.0455**

## KAKO **TREBA** RAZGOVARATI S OSOBAMA OGRANIČENOM KOMUNIKACIJOM

NE IGNORIRATI- NEKA SE OSOBA OSJEĆA VAŽNOM I VRIJEDNOM  
POSTAVLJATI DODATNA PITANJA

PRIHVATITI POMOĆ RODBINE- posrednici ili izvor podataka

PROMIJENITI NAČIN KOMUNIKACIJE –pisane poruke, slike..

PROVJERITI JE LI OSOBA SVE RAZUMIJELA- neka sažme i ponovi

POTICATI PAMĆENJE OSOBE- podsjetnici na dogovoreno, uzimanje th ..

POTICANJE USMJERENOSTI U VREMENU I PROSTORU- posebno kod onih koji ne mogu govoriti ili su nepokretni – POZDRAVLJAJTE, IMENUJTE obrok, predmete...

UVIJEK GOVORITE BOLESNIKU – čak i kad ne može odgovoriti možda će osjetiti – možda neverbalno odgovoriti ( stisak ruke..)



Europska unija  
Zajedno do fondova EU



EUROPSKI STRUKTURNI  
I INVESTICIJSKI FONDovi



UČINKOVITI  
LJUDSKI  
POTENCIJALI



**PONOS**

Podrška  
Održivoj  
Neformalnoj  
Obiteljskoj  
Skrbi



Šibensko-kninska  
županija



Hrvatski zavod za zapošljavanje

**EUROPSKI SOCIJALNI FOND**  
Operativni program Učinkoviti ljudski potencijali  
2014. – 2020.  
**ŠIRENJE MREŽE SOCIJALNIH USLUGA U ZAJEDNICI- FAZA I**  
Broj poziva: UP.02.2.2.06  
Kodni broj: **UP.02.2.2.06.0455**

## KOMUNIKACIJA S OBOLJELIMA OD DEMENCIJE

PROCJENA OPĆEG STANJA I FUNCIONIRANJA ALI KROZ NIZ SUSRETA

KOMUNIKACIJU ZAPOČETI NEFORMALNIM RAZGOVOROM I U PROSTORU GDJE SE OSOBA NAJBOLJE OSJEĆA

PODUZETI SVE KAKO BI DEMENTNA OSOBA SAMA IZRAZILA POTREBNO

PROCJENU I PLANIRANJE ČINITI PREMA ONOME ŠTO OBOLJELI I SKRBNICI MOGU A NE ONOME ŠTO NISU U MOGUĆNOSTI UČINITI

PISATI BILJEŠKE- KORISTITI OBRASCE – doprinose planiranju kvalitetne skrbi



Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda



**PONOS**

Podrška  
Održivoj  
Neformalnoj  
Obiteljskoj  
Skrbi



Šibensko-kninska  
županija



Hrvatski zavod za zapošljavanje

**EUROPSKI SOCIJALNI FOND**

Operativni program Učinkoviti ljudski potencijali  
2014. – 2020.

**ŠIRENJE MREŽE SOCIJALNIH USLUGA U ZAJEDNICI- FAZA I**

Broj poziva: UP.02.2.2.06

Kodni broj: **UP.02.2.2.06.0455**

## KOMUNIKACIJA S OBOLJELIMA OD DEMENCIJE

GOVORITI U KRATKIM REČENICAMA

PONAVLJATI UPUTE I DAVATI IH JEDNU PO JEDNU

KOMUNICIRATI DODIROM – dodir djeluje umirujuće – dodirujemo šake, ramena, leđa i ruke

DODIR POJAČAVA VERBALNU PORUKU

KOD PONAVLJANJA ISTE PRIČE VIŠE PUTA – USMJERITE KOMUNIKACIJU DO SADRŽAJA KOJI ŽELITE ZNATI

KOA AGRESIVNIH REAKCIJA NA FRUSTRACIJE – MAKNUTI OSOBU IZ SITUACIJE KOJA JE IZAZVALA ISPAD - ODGODITE RJEŠAVANJE



Europska unija  
Zajedno do fondova EU



EUROPSKI STRUKTURNI  
I INVESTICIJSKI FONDOVI



UČINKOVITI  
LJUDSKI  
POTENCIJALI

Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda



**PONOS**

Podrška  
Održivoj  
Neformalnoj  
Obiteljskoj  
Skrbi



Šibensko-kninska  
županija



Hrvatski zavod za zapošljavanje

**EUROPSKI SOCIJALNI FOND**  
Operativni program Učinkoviti ljudski potencijali  
2014. – 2020.  
**ŠIRENJE MREŽE SOCIJALNIH USLUGA U ZAJEDNICI- FAZA I**  
Broj poziva: UP.02.2.2.06  
Kodni broj: **UP.02.2.2.06.0455**

## KOMUNICIRAJTE DODIROM

### FUNKCIJE DODIRA:

1. INSTRUMENTALNA- zdravstveni postupci
2. SOCIJALNA- pri poštivanju društvenih normi
3. TERAPEUTSKA- utjeha, povjerenje, razumijevanje
4. SEKSUALNA

KOMUNICIRATI DODIROM – dodir djeluje umirujuće – dodirujemo šake, ramena, leđa i ruke

DODIR POJAČAVA VERBALNU PORUKU



## KOMUNIKACIJA S OBOLJELIMA OD DEMENCIJE

Demencija je progresivna neurološka bolest koja se očituje u znatnom sniženju inteligencije, sposobnosti učenja i pamćenja, u poremećajima emocija i promjenama crta ličnosti.

Razvija se postupno pa se i komunikacija s oboljeom osobom prilagođava njezinom općem stanju **ORIJENTIRANOSTI I PRISEBNOSTI**.

U RANIM stadijima ispadi dezorijentiranosti su rijetki i možemo računati na očuvano pamćenje davnih događaja ( što može biti korisno).

S VREMENOM dezorijentiranost postaje sve češća i dugotrajnija, a osoba **SVE TEŽE PRONALAZI: POTPUNE MISLI I RIJEČI, REČENICE SU NEDOVRŠENE ILI NEVEZANE** (pa zvuče nesuvislo).

## ZAKLJUČAK

DOBRA KOMUNIKACIJA je TEMELJ USPJEŠNIH MEĐULJUDSKIH ODNOSA, to je ona koja je UČINKOVITA I OSTVARUJE CILJEVE onih koji komuniciraju.

LOŠIM KOMUNICIRANJEM udaljavamo se od prijatelja, partnera, roditelja ili pak oboljele osobe za koju skrbimo ili planiramo skrb.

Ljudi su neovisno o dobi sposobni naučiti specifične komunikacijske vještine koje poboljšavaju interpersonalne odnose i povećavaju uspjeh u struci.





**PONOS**

Podrška  
Održivoj  
Neformalnoj  
Obiteljskoj  
Skrbi



Šibensko-kninska  
županija



Hrvatski zavod za zapošljavanje

**EUROPSKI SOCIJALNI FOND**

Operativni program Učinkoviti ljudski potencijali

2014. – 2020.

**ŠIRENJE MREŽE SOCIJALNIH USLUGA U ZAJEDNICI- FAZA I**

Broj poziva: UP.02.2.2.06

Kodni broj: **UP.02.2.2.06.0455**

PROSJEČNA OSOBA  
GLEDA A NE VIDI, SLUŠA A  
NE ČUJE...DODIRUJE A NE  
OSJEĆA...HODA A TOGA  
NIJE SVJESNA...I GOVORI A  
NE PROMIŠLJA.



Europska unija  
Zajedno do fondova EU



EUROPSKI STRUKTURNI  
I INVESTICIJSKI FONDovi



UČINKOVITI  
LJUDSKI  
POTENCIJALI

Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda



**PONOS**

Podrška  
Održivoj  
Neformalnoj  
Obiteljskoj  
Skrbi



Šibensko-kninska  
županija



Hrvatski zavod za zapošljavanje

**EUROPSKI SOCIJALNI FOND**

Operativni program Učinkoviti ljudski potencijali  
2014. – 2020.

**ŠIRENJE MREŽE SOCIJALNIH USLUGA U ZAJEDNICI- FAZA I**

Broj poziva: UP.02.2.2.06

Kodni broj: **UP.02.2.2.06.0455**



Europska unija  
Zajedno do fondova EU



**EUROPSKI STRUKTURNI  
I INVESTICIJSKI FONDOVI**



**UČINKOVITI  
LJUDSKI  
POTENCIJALI**

Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda