



## PROCEDURA SAVJETOVANJA I EDUKACIJE PACIJENATA



Poglavlje: SESTRINSKA ORGANIZACIONA JEDINICA	Datum usvajanja: 06.05.2022
Standard: 1.14.15; 1.14.16	Važi do: 06.05.2025
Broj protokola: 0702 - 883/22	Oznaka standarda: C
Broj stranica: 4	
Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17; Zakon o sestinstvu i primaljstvu, „SN FBiH“ 43/13; Zakon o zdravstvenoj zaštiti, „SN FBiH“ 46/10	

### 1. Opća izjava o politici

Edukacija i savjetovanje pacijenata su esencijalne komponente procesa zdravstvene njege, jer samo zdravstveno educiran čovjek predstavlja aktivnog saradnika u procesu unapređenja i očuvanja zdravlja, zadovoljenja osnovnih životnih potreba i liječenja bolesti.

**Cilj** ove procedure je jedinstven način pripreme, obavljanja i evidentiranja edukativnih aktivnosti od strane medicinske sestre/tehničara u cilju promocije zdravlja, sprječavanja nastanka oboljenja, kao i sprječavanja ili odlaganja komplikacija već prisutnih hroničnih oboljenja, te pružanja zdravstvene njege najviše kvalitete u cjelini.

### 2. Područje primjene

Ova procedura se primjenjuje u svim organizacionim jedinicama Zavoda (u Ambulanti na nivou Zavoda, Odjeljenju za liječenje Narkomanije, Odjeljenju za liječenje Alkoholizma).

### 3. Distribucija i nadzor

Za distribuciju su zaduženi Šefovi odjeljenja i Glavna sestra Zavoda. Procedura je postavljena na vidno mjesto, dostupna svim radnicima Zavoda.

Glavna sestra Zavoda i glavne sestre Odjeljenja vrše nadzor za primjenom ove procedure.

### 4. Opis postupka/ procedure

Ljudsko zdravlje je značajno za kvalitet života. Ono utiče na osjećaj blagostanja, sposobnosti i svakodnevne aktivnosti. Poznato je da je zdravlje važno i da treba izbjegavati faktore koji uzrokuju bolest. Jedan dio ljudi se ponaša neodgovorno prema sebi i svom zdravlju i ne čini mnogo da promjeni način života. Značajno poboljšanje u ovome se može postići uticajem na promjene navika i ponašanja. Važnu ulogu u tome imaju i medicinske sestre/tehničari koji će svojim znanjem uticati na promjenu navika sa ciljem poboljšanja stila života. To podrazumjeva savjetovanje i edukaciju koja treba da pruži tačne, razumljive informacije radi promocije pozitivnih zdravstvenih izbora, podizanje nivoa svijesti o ličnoj odgovornosti i kontroli zdravlja.

Medicinske sestre/tehničari u radu sa ovisnicima svoje intervencije i pomoć moraju bazirati na znanju i sveobuhvatnoj brizi za pacijenta. Uspješnost sestrinske brige u radu sa ovisnicima uključuje razumjevanje ljudskog ponašanja, znanje o PAS i njihovo djelovanje, poznavanje sestrinskog pristupa i sposobnost prilagođavanja potrebama pacijenata.

Medicinske sestre/tehničari koje rade na tako osjetljivom području moraju imati visok stepen znanja kako bi mogle prepoznati psihopatološke promijene i kako bi mogle primijeniti različite terapijske tehnike i intervenisati na adekvatan način.

Osobi koja pati i njenoj porodici, može se pomoći u definisanju problema i nošenju sa problemima koje se tiču:

- Preciznijih informacija o PAS i problemima koji se vezuju za zloupotrebu
- Uključivanja u njegu i proces liječenja
- Uvjeravanja da su intervencije moguće i da daju efekte
- Mogućnosti da se razgovara slobodno o problemima i uvjeravanje da je diskrecija zagarantovana
- Informisanja o terapijskim programima i mogućnostima unutar ustanove, te informacijama o drugim ustanovama koje pružaju programe rehabilitacije i resocijalizacije
- Razvijanja vještina lakšeg nošenja sa problemima kod osobe koja zloupotrebljava PAS ili i članovima njene porodice
- Uvida u njihove životne probleme, kako bi se njihova očekivanja mogla promovirati i koristiti u zaštiti mentalnog zdravlja

Osim navedenog, savjetovanje i edukacija su ključne komponente zdravstvene njege ovisnika. Uvijek se radi prikupljanje podataka, procjena i nakon toga se razmatraju potrebe.

- Procjenjuje se znanje i razumijevanje, prioriteta, psihičke funkcije pacijenta (stanje svijesti, orijentacija, pažnja, koncentracija i pamćenje).
- U okviru savjetovanja i edukacije osobe koja ima problem za zloupotrebom PAS, važno je uključiti i članove njegove porodice.
- Savjetovanje i edukacija je individualni i grupni postupak.
- Mnogobrojne su **tehnike savjetovanja**, ali se vrši odabir onih koji odgovaraju pacijentovim potrebama i sposobnostima (one koje pacijent prihvata).
- Medicinske sestre koje rade na tako osjetljivom području moraju imati visok stepen znanja kako bi mogle prepoznati psihopatološke promjene i kako bi mogle primijeniti različite terapijske tehnike i intervenirati na adekvatan način.
- Edukacija je usmjerena na bolest i liječenje. To je proces koji se odvija u pozitivnoj atmosferi, a cilj je osnaživanje, odnosno da pacijent i njegova porodica dožive da mogu uticati na svoju situaciju i da mogu upravljati svojim životom i odnosima unutar porodice.

*Tabela 1.*

*Teme za edukativne – savjetodavne sadržaje*

OSNOVNA PODRUČJA EDUKACIJE	SADRŽAJI EDUKACIJE
Opće zdravlje	Ishrana, vježba, odmor, higijena, povezanost tjelesnog i emocionalnog zdravlja
Emocionalno zdravlje	Osjećanja, samopoštovanje, samopouzdanje
Upravljanje stresom	Identifikacija stresora, prepoznavanje odgovora na stres, tehnike relaksacije, veza između stresa i bolesti
Tehnike rješavanja problema i vještine donošenja odluka	Procjena situacije, identificiranje problema, odabir najboljeg mogućeg rješenja, evaluiranje, revidiranje

Vještine komunikacije	Efektivne tehnike komuniciranja, izražavanje potreba, vještina slušanja, trening asertivnosti
Socijalne vještine	Razvijanje povjerenja, osnove socijalnih interakcija, ponašanje u određenim socijalnim situacijama, intimne veze, kako se zaštititi, kako reći «ne» za nešto što se ne želi,
Slobodne aktivnosti	Identificiranje interesovanja, rekreacija, korištenje biblioteke
Resursi u zajednici	Identifikacija socijalne službe, grupe za podršku, javna sredstva prijevoza, klubovi liječenih alkoholičara, terapijske zajednice, volonterske grupe, nevladine organizacije
Profesionalne vještine	Osposobljavanje, dodatna edukacija, učenje kako naći posao, kako ostati radno aktivan
Vještine dnevnih aktivnosti	Korištenje novca, korištenje telefona, kupovina
Specifični psihodinamski procesi	Žalovanje, razvojne faze, interpersonalne veze, sekundarna dobit
Specifični problemi mentalnog zdravlja	Poremećaji hranjenja, anksioznost, suicidalno ponašanje
Samobriga	Održavanje lične higijene, higijene prostora, očuvanje zdravlja
Upotreba lijekova	Način uzimanja, očuvanje terapijskog protokola, rizici zloupotrebe

- **Za individualni rad** potrebno je osigurati privatnost, termin dolaska, potrebno vrijeme, napraviti procjenu, procijeniti već postojeće znanje o temi, pokazati zainteresiranost, prihvatanje, empatiju i poštovanje. Također je potrebno imati dobru komunikaciju što podrazumjeva aktivno slušanje, postavljanje pravog pitanja i ohrabivanje pacijenta na razgovor. Individualni rad sa pacijentima se obavlja na: Opijatskoj supstitucionoj terapiji, Ambulanti, Savjetovalištu Odjeljenja za liječenje Alkoholizma i Odjeljenja za liječenje Narkomanije i hospitalni tretman. Individualna edukacija ne treba da traje duže od 20 minuta.
- **Grupni rad** podrazumjeva rad u malim grupama (od 3 do 8) osoba sa istim ili sličnim problemima. Grupa je uvijek planirana sa određenim vremenom i mjestom za sastanak grupe. Često je potrebno pacijente podsjećati telefonom za termin grupe a za one koje se nalaze na hospitalnom tretmanu, direktno ih podsjećati. Za grupnu edukaciju potreban je odabir teme (**Tabela 1. za edukativne – savjetodavne sadržaje**). Grupa edukacija traje 45 minuta.

**Savjetodavni i edukativni grupni oblici rada u Zavodu za bolesti ovisnosti, koje vodi medicinska sestra/tehničar su:**

- predhospitalna grupa - PHG
- katamnistička grupa
- motivaciona grupa

#### Na hospitalnom tretmanu to su:

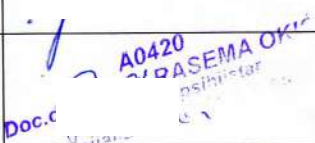
- jutranji raport
- Savjet terapijske zajednice i sastanak terapijske zajednice
- edukativna grupa
- ogleadni klub liječenih alkoholičara
- porodični susret (sastanak sa pacijentom i saradnikom)
- procjena edukativnih sadržaja
- razgovor uz čaj

Po završetku edukativnih sadržaja, aktivnosti evidentira u postojeću dokumentaciju ustanove – sestrinsku dokumentaciju.

#### Zaključak

- Savjetovanje i edukacija (individualna i grupna) pružaju mogućnost shvatanja i razumijevanja potreba koji su posljedica zloupotrebe psihoaktivnih supstanci, a svakako su od velike koristi u procesu motivacije ovisnika.
- Učenjem vještina sa upravljanjem anksioznošću pomaže da se poveća lična kontrola i da se reducira potreba za psihoaktivnim supstancama ili anksiolitikom
- Savjetovanje i edukacija ovisnika te članova njihovih porodica, omogućava da daju više podrške jedni drugima, da komuniciraju efikasnije kako bi se ponovo izgradile propale (narušene) veze unutar porodice.

#### 5. Revizija ove procedure se vrši svake tri godine, po potrebi i ranije.

Izradio/li:	Ime i prezime / radna grupa	Verifikacija (potpis)
	<b>Magbula Grabovica,</b> magistar zdravstvene njege i terapije <b>Lejla Šabanović,</b> magistar sestrinstva	
Saglasnost Koordinatora kvaliteta	<b>Magbula Grabovica,</b> magistar zdravstvene njege i terapije	
Odobrenje Direktorica Zavoda	Doc.dr sci.med. <b>Rasema Okić,</b> prim. specijalista neuropsihijatar subspecijalista za bolesti ovisnosti	
Broj revizije: 07.11.2017;07.11.2020;		Datum revizije: 06.05.2022

