

Ustanova za zdravstvenu njeгу u kući Preradovićeva 17/1 10 000 Zagreb 	Služba za osiguranje i unaprjeđenje kvalitete ZZ	SOP-OP-009 Izdanje: 2 Vrijedi od: 30.07.2026. Stranica: 1/4
	Naziv postupka: Potpomognuta komunikacija	

1. NAZIV POSTUPKA: POTPOMOGNUTA KOMUNIKACIJA

Svi izrazi u ovom dokumentu su rodno neutralni.

2. DEFINICIJA

Potpomognuta komunikacija (PK) je namijenjena osobama sa složenim komunikacijskim potrebama koje imaju poremećaje komunikacije karakterizirane narušenim jezično govornim sposobnostima zbog čega se ne mogu služiti govornim jezikom i/ili imaju teškoće jezičnoga razumijevanja. Potpomognuta komunikacija može se koristiti zajedno s govornim jezikom ili kao zamjena za govorni jezik.

Ovaj operativni postupak propisuje upotrebu alata za potpomognutu komunikaciju pomoću različitih simbola, pomagala, strategija i tehnika uz koje osoba s narušenim komunikacijskim sposobnostima može maksimalizirati svoje komunikacijske vještine. Upotreba navedenog olakšava razumijevanje i komuniciranje s okolinom te uspješnije provođenje ostalih postupaka.

3. SVRHA (očekivani ishod)

Svrha ovog postupka je postizanje funkcionalne komunikacije pacijenata koji se ne mogu služiti govornim jezikom ili imaju teškoće jezičnoga razumijevanja, a sve radi razumijevanja postupka kojeg zdravstveni radnik provodi.

4. PROVODITELJ POSTUPKA

Za provođenje ovog postupka odgovoran je svaki zdravstveni radnik Ustanove koji sudjeluje u potpomognutoj komunikaciji.

5. POSTUPAK

Zdravstveni radnik Ustanove treba koristiti alate za potpomognutu komunikaciju:

5.1. Procjena:

- suradnja pacijenta
- suradnja ukućana

5.2. Kontraindikacije:

- nesuradnja pacijenta
- nesuradnja ukućana

5.3. Pribor i materijal (ovisno o statusu pacijenta i situaciji):

- netehnološka pomagala - fotografije i grafički simboli isprintani na papiru (Slike 1. i 2.)
- niskotehnološka pomagala - poput komunikacijskih ploča (Slike 3. i 4.)
- visokotehnološka pomagala - s mnogo prilagodljivih funkcija (*INDY* - slika 5.)

5.4 Trajanje postupka

- Potpomognuta komunikacija se provodi tijekom cijelog postupka.

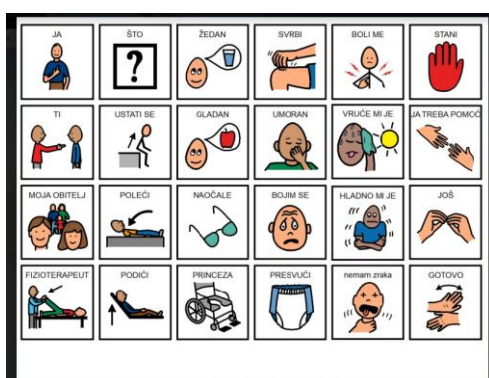
Ustanova za zdravstvenu njeгу u kući Preradovićeva 17/1 10 000 Zagreb 	Služba za osiguranje i unaprjeđenje kvalitete ZZ	SOP-OP-009 Izdanje: 2 Vrijedi od: 30.07.2026. Stranica: 2/4
	Naziv postupka: Potpomognuta komunikacija	



Slika 1. Komunikacijske slike



Slika 1. Komunikacijska knjiga



Slika 3. Komunikacijska ploča



Slika 4. Komunikacijska ploča



Slika 5. Komunikator INDY

5.5. Provedba postupka uključuje:

- usmjeravanje pacijentove pažnje na sebe tako da se dotakne pacijentova ruka, rame ili ostvari kontakt očima
- govorenje polagano, jasno i glasno (bez vikanja, bez povišenog tona)
- definiranje jasnih signala za DA/NE kojeg pacijent može proizvesti (npr. pomicanjem glave, palac gore/palac dolje, treptaj očima)
- dogovaranje signala kada pacijent želi nešto reći, a prema pacijentovim mogućnostima (podizanje ruke, doticanje zdravstvenog radnika, proizvođenje zvuka, pokazivanje na komunikacijsku ploču slike "Želim nešto reći")
- informiranje obitelji o mogućim načinima komunikacije, ako se takvi alati već ne primjenjuju (ako nije naznačeno u pacijentovoj okolini, ne vide se komunikacijski alati niti je od obitelji dobivena informacija o korištenju potpomognute komunikacije)
- objašnjavanje pacijentu kratkim i jasnim rečenicama tijekom daljnje radnje - paralelno pokazujući slike na komunikacijskoj ploči. Objašnjenje postupka dostupno na linku:

<https://www.zdravstvena-njega.hr/crosscare/virtualna-ucionica/>

Ustanova za zdravstvenu negu u kući Preradovićeva 17/1 10 000 Zagreb 	Služba za osiguranje i unaprjeđenje kvalitete ZZ	SOP-OP-009 Izdanje: 2 Vrijedi od: 30.07.2026.
	Naziv postupka: Potpomognuta komunikacija	Stranica: 3/4

- ponavljanje ključnih riječi i provjeravanje pacijentovog razumijevanja
- omogućavanje pacijentu samostalno pokazivanje na ploči
- provjeravanje raspoloženja pacijenta uz podršku komunikacijske ploče, s naglaskom da pacijent u bilo kojem trenutku može zaustaviti zdravstvenog radnika ako želi nešto reći
- koristiti vizualne oblike komunikacije putem komunikacijske ploče/knjige ako je osoba vizualan tip
- koristiti gestikulacijsku komunikaciju ako je osoba kinestetički tip

U slučaju da pacijent i njegova obitelj nisu informirani niti educirani za provedbu potpomognute komunikacije, može se informirati radnog terapeuta o potrebi edukacije istoga.

Ovaj postupak se može primijeniti kao dio intervencije ili zaseban postupak.

Tablica 1. Oblici potpomognute komunikacije (prilagođeno od ASHA)

Bez pomagala	S pomagalom	S pomagalom
	Nisko-tehnološka pomagala	Visoko-tehnološka pomagala
• Geste • Manualni znakovi • Mimika lica • Vokalizacija • Verbalizacija • Govor tijela	• Slike • Predmeti • Fotografije • Pisanje • Komunikacijske ploče/knjige	• Uređaji za generiranje govora • Jednostavni komunikatori • komunikator INDY

6. LITERATURA:

- 1) Beukelman, D.R., Mirenda, P. (2005). Augmentative and alternative communication: Supporting children and adults with complex communication needs. Baltimore: Paul H. Brooks.
 - 2) World Health Organization (2001). International Classification of Functioning, Disability and Health. Geneva: WHO.
- Dostupno na: https://miota.org/docs/MiOTA_AAC_Presentation_Final_Copy.pdf

7. VEZA S DRUGIM DOKUMENTIMA

- Virtualna učionica
Dostupna na: <https://www.zdravstvena-njega.hr/crosscare/virtualna-ucionica/>
- SOP-OP-004 „Upoznavanje pacijenta s medicinskim postupkom”
- Komunikacijske kartice za medicinske sestre
- Komunikacijske kartice za fizioterapeute
- Komunikacijske kartice za radne terapeute

Ustanova za zdravstvenu negu u kući Preradovićeva 17/1 10 000 Zagreb 	Služba za osiguranje i unaprjeđenje kvalitete ZZ	SOP-OP-009 Izdanje: 2
	Naziv postupka: Potpomognuta komunikacija	Vrijedi od: 30.07.2026. Stranica: 4/4

8. DOSTAVITI

- Svim zdravstvenim radnicima Ustanove za zdravstvenu negu u kući
- Arhivi Službe kvalitete

	Ime i prezime	Titula	Datum	Potpis
Izradio/la:	Saša Radić	bacc. therap. occup.	22.07.2026.	
Pregledao/la:	Ljubica Crnošija	univ. mag. med. techn., pomoćnica ravnateljice za sestrinstvo	27.07.2026.	
Odobrio/la:	Andrea Miškulin	dr. med., ravnateljica	30.07.2026.	