

# PREVENCIJA I UPRAVLJANJE STRESOM U KRIZNIM SITUACIJAMA

Principi, reakcije i načini samozaštite u situaciji  
izazvanoj korona virusom (COVID-19)

**INFORMACIJE ZA OSOBE U IZOLACIJI**

Aktivnosti projekta se izvode u partnerstvu sa JU Zavod za zdravstvenu zaštitu zaposlenika MUPa Kantona Sarajevo, Udruženja za psihološku procjenu, pomoć i savjetovanje - Domino i Projekta mentalnog zdravlja u Bosni i Hercegovini.

**JU Zavod za zdravstvenu zaštitu  
zaposlenika MUPa Kantona Sarajevo**



Udruženje za psihološku procjenu, pomoć i  
savjetovanje-Domino

## **Autori i urednici:**

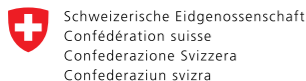
**Mr. Sci Irina Rizvan, psihologinja-psihoterapeutkinja**

**Mr. Sci Diana Riđić, psihologinja-psihoterapeutkinja**

**Mr.Sci Nazif Hasanbegović, stručnjak u oblasti komunikacija**

**Mr.sci.dr.Anes Talović, specijalista medicine rada, sportski liječnik**

**Riad Selimbegović, grafički dizajner**



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

Švicarska agencija za razvoj i saradnju SDC

**BOSNA I HERCEGOVINA**  
**Federacija Bosne i Hercegovine**  
**Federalno ministarstvo zdravstva**



Министарство здравља и  
социјалне заштите  
Републике Српске



ASOCIJACIJA XY

Projekat mentalnog zdravlja u Bosni i Hercegovini podržava Vlada Švicarske a implementira Asocijacija XY u partnerstvu sa Federalnim ministarstvom zdravstva i Ministarstvom zdravlja i socijalne zaštite Republike Srpske.

04 UVOD

05

ŠTA JE KORONAVIRUSNA BOLEST  
(COVID-19)?

05

SIMPTOMI COVID-19

06

NAČIN PRENOSA INFEKCIJE

06

KAKO ZAŠTITITI  
SEBE I DRUGE OD INFEKCIJE?

08

PSIHOLOŠKE REAKCIJE U IZOLACIJI,  
KARANTENI, SAVJETI I PREPORUKE

14

KAKO SE PRIPREMITI ZA TELEFONSKI  
POZIV LJEKARU OD KUĆE?

18

ŠTA NAPRAVITI KOD POGORŠANJA SIMPTOMA  
COVID-19 INFEKCIJE?

22

PREPORUKE SVJETSKE ZDRAVSTVENE ORGANIZACIJE  
(WHO) ZA OSOBE KOJE BORAVE U IZOLACIJI

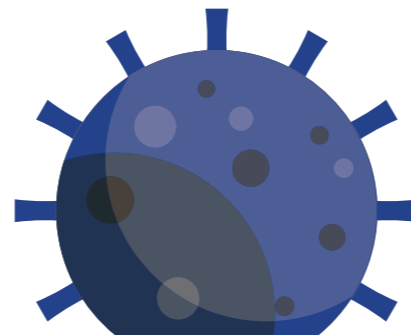
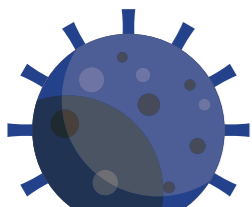
23

IZVORI

24

PRILOG

# UVOD



## ŠTA JE KORONAVIRUSNA BOLEST (COVID-19)?

Koronavirusna bolest (COVID-19) je zarazna bolest koju uzrokuje novootkriveni korona virus. U vrijeme proglašene pandemije COVID-19 od ključnog je značaja strogo pridržavanje uputa nadležnih organa.

Korona virus (COVID-19) ili, službenim nazivom, SARS-CoV-2 predstavlja trenutno najvažnije javnozdravstveno pitanje u Evropi i svijetu. EFPA, kao evropska krovna organizacija za psihologe, podijelila je niz smjernica za moguće akcije

psihologa u svojim udruženjima članicama prema različitim grupama građana. Kao psiholozima, korištenjem naših psiholoških znanja, prioritet nam je doprinijeti ispravnoj komunikaciji o virusu, kako bi se izbjegla pretjerana anksioznost, pružila podrška ljudima pogođenim virusom i umanjila šteta na mentalno zdravlje građana.

Grupa građana čije je mentalno zdravlje posebno ugroženo pojavom pandemije COVID-19, a koja je do sada u organiziranim odgovorima profesionalaca iz oblasti mentalnog zdravlja bila manje zastupljena, jesu osobe u procesu izolacije.

U kriznim situacijama i u stanju krize uobičajeni načini rješavanja problema ne funkcionišu, a psihološki mehanizmi odbrane su oslabljeni. Borba s COVID-19 podrazumijeva i boravak u izolaciji, što za posljedicu ima pojavu straha, bijesa, nametljivih misli, kao i zabrinutosti u pogledu infekcije sebe i drugih.

Faktori koji doprinose pojačavanju stresa u ovoj situaciji uključuju dosadu, neadekvatne informacije, probleme s pristupom namirnicama, finansijske gubitke koji su prisutni ili se očekuju, te pojavu stigme.

Suočavanje s prirodnim zdravstvenom katastrofom je izazovno i stresno. Izvori stresa mogu uključivati izloženost scenama ljudske patnje, riziku zalične povrede, intenzivnom opterećenju, ograničenim resursima i odvojenosti od članova porodice. U ovakvim kriznim situacijama, bez obzira na našu opću pripremu za djelovanje, psihološki mehanizmi odbrane su oslabljeni. Blagovremenim psihološkim intervencijama prema grupama u krizi sprječavamo teže posljedice koje traumatski događaj može imati, pritom, ne zalazeći u dubinu općeg psihičkog stanja osoba, njihovih psihičkih teškoća i doživljaja.

Ova brošura predstavlja vodič za samostalno upravljanje stresom u kriznim situacijama, posebno u okolnostima izazvanim pandemijom COVID-19, i u njoj se nalaze opisani znaci upozorenja nastanka poteškoća u psihološkom funkcionisanju uz mjere opće zdravstvene i mentalne samozaštite.



## SIMPTOMI COVID-19

Većina ljudi zaraženih virusom COVID-19 doživjet će blagu do umjerenu respiratornu bolest i oporaviti se bez posebnog liječenja. Stariji ljudi i oni sa osnovnim medicinskim problemima poput kardiovaskularne bolesti, dijabetesa, hronične respiratorne bolesti i narušenog imunološkog sistema imaju veću vjerovatnoću da će razviti ozbiljniju bolest. Najčešći simptomi infekcije korona virusom (COVID-19) su povišena tjelesna temperatura, otežano disanje i suhi kašalj. Neki pacijenti mogu imati i bolove u mišićima, začepjenost nosa, curenje iz nosa, grlobolju ili dijareju.

Ovi simptomi su obično blagi i počinju postepeno. Većina ljudi (oko 80%) ima blaži oblik bolesti i oporavi se bez potrebe za posebnim tretmanom. Ukoliko imate neki od navedenih simptoma, ostanite u kući i telefonski kontaktirajte nadležnog ljekara prema dobijenim uputama kako biste dobili savjet i upute o daljnjim mjerama i aktivnostima.

## NAČIN PRENOSA INFEKCIJE

Bolest se može prenijeti s čovjeka na čovjeka respiratornim putem, malim kapljicama iz nosa ili usta koje se šire kada osoba s COVID-19 kašlje ili kiše. Te kapljice se također spuštaju na objekte i površine oko osobe. Drugi ljudi mogu dobiti COVID-19 tako što će rukama doticati te objekte i površine, a potom doticati svoje oči, nos ili usta.

## KAKO ZAŠTITITI SEBE I DRUGE OD INFEKCIJE?

Ključna aktivnost u prevenciji nastanka COVID-19 jest jačanje imunološkog sistema. Redovna tjelesna aktivnost poboljšava naš imunološki sistem i čini manje vjerovatnim da ćemo se zaraziti zaraznom bolešću. Ako vam ide dobro, možete i trebati nastaviti svakodnevno sudjelovati u laganim do umjerenim fizičkim aktivnostima. To može uključivati trening snage, pilates ili jogu.

Svi bi se trebali socijalno distancirati. To znači da izbjegavate bliski kontakt (unutar dva metra) sa drugima. Iskoristite izvrsne resurse za online treniranje, savjete o treningu i časove vježbanja koje možete prakticirati iz vlastitog doma. Redovno spavanje, u idealnom slučaju, osam sati tokom noći, važno je kako bi se imunološki sistem održao zdravim.

Visoka razina stresa i anksioznosti negativno utiče na imunološku funkciju. Ovo je izazovno vrijeme za sve osobe u izolaciji. Redovno vježbanje može pomoći u upravljanju simptomima stresa i anksioznosti i može poboljšati san. U nastavku ove brošure opisane su osnovne tehnike koje vam mogu pomoći u upravljanju stresom.

Kao i uvijek, važno je imati uravnoteženu ishranu i izbjeći hronično nisku dostupnost energije, koja može znatno narušiti vaš imunološki sistem. Ostanite dobro hidrirani, jer je pljuvačka važan dio vaše oralne odbrane. Topli napici također mogu pomoći u tom pogledu, ali izbjegavajte kofein popodne i navečer zbog negativnog uticaja na kvalitet spavanja.

Ciljajte na visok unos voća i povrća (nekoliko porcija dnevno). Jabuke, kruške i bobičasto voće sadrže polifenole i flavonoide, koji imaju ključnu ulogu u respiratornom imunološkom radu, a pokazalo se da smanjuju učestalost infekcija gornjih dišnih puteva. Suplementacija vitaminom D može biti naročito važna u ovo doba godine kako biste smanjili rizik od infekcije dišnih puteva. Probiotici mogu biti korisni u smanjenju incidencije, težine i trajanja infekcija gornjih dišnih puteva. Rad profesora Gaisforda sa University College iz Londona pokazuje da tekući probiotici opstaju u želucu puno duže od kapsula. Dokazano je da suplementacija vitaminom C ima koristi u prevenciji i liječenju upale pluća. Pokazano je i da smanjuje rizik od prehlade i da smanjuje trajanje prehlade u općoj populaciji.

Preporučujemo da uzimate vitamin C 500 mg dnevno i povećate ga na 1000 mg dnevno ako razvijete simptome (perzistentni kašalj, povišena tjelesna temperatura, problemi sa disanjem). Tablete cinka mogu također skratiti trajanje prehlade. Riblje ulje sadrži esencijalne masne kiseline i važno je za održavanje zdravog imunološkog sistema. Ako u svojoj ishrani nemate masnu ribu, tada bi mogao biti od pomoći i 1 g omega 3 dnevno. Postoje dokazi koji ukazuju na činjenicu da nesteroidni protuupalni lijekovi (NSAID) mogu komplicirati infekciju COVID-19 i dok ne bude dostupno više informacija o ovom problemu, predlažemo da razgovarate sa svojim ljekarom i prestanete uzimati ove lijekove, ako nije apsolutno neophodno.

## Kako biste zaštitili sebe i druge od infekcije, važno je voditi računa o sljedećem:

- Naučite kako i na koji način adekvatno postupati sa zaštitnom opremom.
- Budite u toku sa najnovijim i tačnim informacijama o razvoju situacije u vezi s COVID-19.
- Pripremite ličnu zaštitnu opremu (npr. masku, rukavice, naočale) i sredstva za čišćenje kože.
- Često perite ruke sapunom (najmanje 20 sekundi!)
- Koristite sredstva za dezinfekciju ruku (ukoliko niste u mogućnosti oprati ruke sapunom!)
- Držite međusobno rastojanje (najmanje 1-1.5 metar)
- Izbjegavajte rukovanje, grljenje i ljubljenje.
- Ne dodirujte usta, nos i oči neopranim rukama.
- Čistite redovno predmete koje često koristite (mobiteli, ključevi, sredstva za rad, radna oprema).



# PSIHOLOŠKE REAKCIJE U IZOLACIJI, KARANTINU, SAVJETI I PREPORUKE

Izolacija i karantin tokom pandemije uzrokovane COVID-19 predstavljaju ključne metode epidemiologa kako bi, koliko je to moguće, upravljali širenjem zaraze i opterećenjem na zdravstveni sistem. Boravak u izolaciji za neke je izazov, a za druge dramatični preokret ritma i načina življenja. Mnogima je i sama promjena rutine stresna tako da su pojave straha, nemira, tuge, ljutnje i zbunjenosti normalne reakcije na izolaciju ili karantin, odnosno normalne i zdrave ljudske emocije u susretu sa stresnim iskustvima. Pojam stresa prvi je tridesetih godina 20. vijeka uveo ljekar Hans Selye, koji je stres definirao kao "sumu ukupnog trošenja organizma tokom njegova životnog vijeka". Riječ STRES dolazi od engleske riječi Stress, što znači udarac, a pojam stresa u užem smislu označava reakciju ljudskog organizma na djelovanje stresora. Stres na poslu stvara pretpostavke za moždani i srčani udar, uništava mentalno zdravlje i skraćuje život.

Neki od ranih fizioloških upozoravajućih znakova stresa su: znojenje dlanova, laka "zapaljivost", teško zijevanje, iznenadna potreba za uriniranjem, mišićni spazam i osjećaj udaranja srca u ušima. Na kognitivnom planu javljaju se poteškoće sa jasnim razmišljanjem, poteškoće u rješavanju problema i donošenju odluka, poteškoće s pamćenjem uputa, nemogućnost jasnog sagledavanja situacije, izobličenje i pogrešno tumačenje komentara i događaja. Uz to je moguća pojava problematičnog ili rizičnog ponašanja, koje se ogleda u nepotrebnom preuzimanju rizika, neupotrebi lične zaštitne opreme, odbijanju izvršavanja naredbi, povećanoj upotrebi ili zloupotrebi lijekova koji se izdaju na recept ili alkohola te različitim sukobima sa okolinom.

Postoje četiri koraka koja je potrebno napraviti u cilju boljeg suočavanja sa stresom, a to su:

1. Identificirati simptome i prepoznati stresore
2. Pronaći način kako se nositi sa nastalim simptomima
3. Ako je moguće – izbjeći produblјivanje simptoma i stanja
4. Posvetiti se fizičkom i psihičkom oporavku

Kada zapazite svoje rane upozoravajuće znakove, obratite pažnju na njih, udahnite sporo i duboko te uzmite "time out" za sebe, sjedite i relaksirajte se. Na ovaj način postat ćete spremniji da izađete na kraj sa najvećim brojem stresnih napada.

Potrebno je stalno i dosljedno davati protutežu nemiru i nelagodi, koji bi se mogli akumulirati kroz ovo uistinu stresno vrijeme. Zbog toga, u cilju prevencije i umanjnja učinaka stresa, u svoju svakodnevnu rutinu pokušajte uvesti sljedeće:

### 1. Održavajte socijalne kontakte.

Situacija koja zahtijeva izolaciju svakog od nas možda najteže pada onima koji žive sami i nisu u mogućnosti biti sa svojim porodicama. Važno je da fizička izolacija za sobom ne povuče i psihičku, odnosno emocionalnu izolaciju od prijatelja, članova porodice i dr. Održavajte kontakte putem društvenih mreža, telefonskih poziva i videopoziva, i to na svakodnevnoj bazi. Socijalni kontakti pridonose osjećaju zajedništva i umanjuju osjećaj usamljenosti, koji se u uvjetima u kojima se nalazimo često može javiti. Nazovite starijeg člana porodice ili prijatelja za kojeg znate da je sam, sigurno ćete se dobro osjećati nakon razgovora.

### 2. Izbjegavajte konflikte.

Možda se do sada niste susreli sa situacijom u kojoj ste morali neprestano biti sa jednom osobom ili više ljudi, te je važno da znate da takve situacije ponekad mogu dovesti do manjka tolerancije, strpljenja i nastanka konflikta. Takvi događaji su sasvim normalna pojava. Međutim, važno je ne dopustiti da razmirice i konflikti postanu dio naše svakodnevnice jer oni značajno umanjuju kvalitet života osoba koje u njima sudjeluju. Preporučujemo da se distancirate ako osjetite da će konflikt nastupiti ili ako osjetite da gubite strpljenje. Samo 5-10 minuta izolacije u drugoj prostoriji može pomoći da se emocije slegnu i konflikt ne razvije. Također, dobro je svaki dan, barem 15 minuta ili pola sata, izolirati se i posvetiti samome sebi. To će vam sigurno pomoći u boljem nošenju sa novonastalom situacijom, ali i u suživotu sa drugim ljudima.

### 3. Budite fizički aktivni.

Kao što je to već poznato, fizička aktivnost je veoma važna u održavanju fizičkog i psihičkog zdravlja. Možda ste navikli na redovne odlaske u teretanu, na pilates, ples ili trčanje u prirodi, a takve su vam aktivnosti sada zabranjene ili ograničene. Bez obzira na to, i dalje možete biti redovno tjelesno aktivni i kretati se. Danas postoji mnogo online instruktora za vježbanje i videa u kojima se detaljno pokazuju vježbe i koraci. Nemojte da vam boravak u izolaciji bude izgovor za prestanak tjelovježbe. Ako jednostavno niste "tip" za vježbanje, imajte na umu da je bilo kakvo kretanje dobro za vas.

### 4. Ograničite boravak pred ekranima.

Smanjite boravak pred ekranima i zasigurno ćete se osjećati bolje. Postoji mnogo aktivnosti koje možete raditi a da ne koristite tehnologiju – pročitajte onih nekoliko knjiga za koje ste čuli da su izvrsne, fotografišite, meditirajte, naučite nešto novo za što do sada niste imali vremena. Raznovrsnost aktivnosti koje radite dobra je za vaše mentalno zdravlje i opće raspoloženje, naročito u uvjetima u kojima se sada nalazimo.

Često se možemo pronaći u iskušenju da se jednostavno ne odmičemo od kompjutera, mobitela i televizije, ali treba imati na umu da je takvo ponašanje loše za naše kako psihičko tako i fizičko zdravlje. To naročito vrijedi za uređaje tzv. plavim svjetlom, koje je štetno za oči, remeti san i šteti općem zdravlju ako se s korištenjem takvih uređaja pretjeruje.

### 5. Organizujte svoj dan.

Gubitak rutine i organizovanosti često dovodi i do gubitka produktivnosti, a time i pojave osjećaja nezadovoljstva, beskorisnosti i tereta izgubljenog vremena. Upravo zbog toga je veoma važno uspostaviti nekakav oblik rutine. Poželjno je imati barem okvirni raspored onoga što vas u danu čeka i što morate obaviti. Naprimjer, imate ručak svaki dan u otprilike isto vrijeme, idete na spavanje i dižete se u otprilike isti sat i sl. Već takve sitnice postaju određena "rutina", koja vam može pomoći da iz svoga dana izvučete najbolje. Želite li maksimalno iskoristiti dan koji je pred vama, preporučujemo večer prije ili to jutro napisati na papir ili samo promisliti o stvarima koje morate i/ili želite napraviti. Postavite razumne ciljeve oko toga što želite obaviti tokom današnjeg ili sutrašnjeg dana i pokušajte se držati toga. Ispunjavanje zadanih ciljeva probudit će u vama osjećaj zadovoljstva.

### 6. Ograničite čitanje i slušanje vijesti.

Važno je biti u toku sa novim informacijama koje se tiču epidemije, novih zaštitnih mjera i savjeta za ponašanje, ali važno je distancirati se od brojnih i sveprisutnih informacija kada je to potrebno. Tu prvenstveno mislimo na društvene mreže i portale, koji često prenose lažne i preuveličane informacije. Izuzetno je važno čitati i slušati samo pouzdane izvore informacija kako biste bili upućeni u istinite i korisne činjenice. Svjetska zdravstvena organizacija kaže da neprekidni kontakt sa informacijama o epidemiji može kod ljudi dovesti do osjećaja tjeskobe i uznemirenosti. Sasvim je dovoljno jednom dnevno pročitati ili poslušati što pouzdani izvori kažu o trenutnoj situaciji, promjenama koje su se dogodile i smjernicama za ponašanje. Sve više od toga može negativno djelovati na vaše mentalno zdravlje, a posljedično i na fizičko.

### 7. Zdravo se hranite.

Zdrava ishrana je izuzetno važna za vaše opće zdravlje, pravilno odvijanje brojnih fizioloških procesa u organizmu i održavanje snažnog imunološkog sistema. Posebno je korisno i planiranje jelovnika unaprijed. Nema ništa loše u povremenoj konzumaciji slatkisha ili brze hrane sve dok vam takav način ishrane čini manjinu vašeg općeg jelovnika.

## 8. Radite ono što volite.

Provodite kvalitetno vrijeme kroz dugi telefonski razgovor sa bližnjima. Slušajte muziku, plešite i pjevajte, napišite priču. Sve ono što vam pruža zadovoljstvo i za što ste do sada mislili da nemate vremena napravite sada ako vam uvjeti to dozvoljavaju. Iskoristite ovo vrijeme za introspekciju i punjenje baterija.

## 9. Budite pozitivni.

Veoma je važno da čuvate svoje fizičko, ali i mentalno zdravlje, a to najbolje možete učiniti na način da se brinete o sebi i budete pozitivni. Svaku iznenadnu i neočekivanu situaciju koja nosi velike promjene treba shvatiti kao priliku za lični rast, učenje i osnaživanje. Neizvjesnost sa sobom može nositi brojna pitanja, tjeskobu i strahove, ali takve negativne emocije treba odagnati. Ne možemo predvidjeti što će se dogoditi, ali možemo promijeniti perspektivu i najbolje iskoristiti ono što nam je dato. Zahvalnost je jedna od važnih stavki pozitivnog stava i mentalnog zdravlja, stoga je pokušajte svakodnevno primjenjivati.

# KAKO SE PRIPREMITI ZA TELEFONSKI POZIV LJEKARU OD KUĆE?

Upravljanje vremenom je ako ne najznačajniji, onda najkorisniji benefit za pacijente. Pravovremeni pristup medicinskim informacijama i preporukama ljekara može značajno smanjiti opravdani strah zbog simptoma.

Telefon je često prva interakcija koju pacijent ima s medicinskom ustanovom. Kad pacijent nazove medicinsku ustanovu, ne želi da čeka i očekuje nepodijeljenu pažnju osobe koja se javila.

Savremeni zdravstveni sistem, kao i svi ostali davatelji zdravstvene zaštite koji su uključeni u sistem telefonske trijaže, a posebno ljekari koji imaju neposredni kontakt sa pacijentima, izvještavaju o raznim prednostima učinkovite i vjerodostojne komunikacije. Prednosti telefonske trijaže zbog pravovremenog pristupa ljekaru, medicinskim informacijama, receptima i uputnicama utiče na:

- Povećanje uspješnosti rane prevencije i saniranja simptoma bolesti;
- Smanjenje gužve u čekaonicama i rizika za pacijenata koji moraju doći u ordinaciju;
- Zadovoljstvo pacijenta i
- Povećanje produktivnosti i posvećenosti lječnika najugroženijim kategorijama.

Značajno je naglasiti da većina studija pokazuje da efektivan i efikasan pristup telefonske trijaže omogućava da se između 50% i 75% slučajeva riješi bez dolaska pacijenta u ordinaciju. Na ovaj način se osigurava smanjenje vremena čekanja pacijenata kojima je neophodan dolazak u ordinaciju što direktno utiče na kvalitetu zdravstvene zaštite.

Telefonski trijažni programi i savjeti također povećavaju zadovoljstvo pacijenta pružanjem vjerodostojnih, dosljednih, korisnih i što je najvažnije brzih odgovora.

## Uloga pacijenta

Da bi osigurali optimalno vrijeme čekanja i maksimalnu interakciju između pacijenta i ljekara, pripremili smo preporuke za pripremu i ponašanja pacijenta tokom telefonskog razgovora, kao i način korištenja telefonskog trijažnog sistema koji bi, trebao smanjiti vrijeme čekanja na uspostavljanje poziva ali i pružiti bolji pristup kvalitetnoj zdravstvenoj zaštiti.



## Pacijent direktno utiče na vrijeme čekanja

Neposredan pristup ljekaru omogućava da pacijent u vrlo kratkom vremenu dobije pravovremenu informaciju o svom statusu, eventualnim stanjima bolesti ali i osigurava definiranje potrebe za terapijom i lijekovima. Jako važno je znati da umirujuće riječi ljekara preveniraju daljnju eskalaciju subjektivnog stanja pacijenata. Da bi to postigli nije dovoljno da uposlenici budu pripremljeni, **potrebno je da i Vi, kao pacijent, budete pripremljeni za razgovor sa medicinskim osobljem, posebno sa ljekarima.**

Na ovaj način vrijeme čekanja na uspostavljanje veze i razgovor sa ljekarom se drastično smanjuje. U skladu sa navedenim od pacijenta se očekuje da bude pripremljen. Savjeti za pripremu su navedeni u nastavku teksta.

- Budite koncentrisani, staloženi i jasni. Jako je važno da bez eskalacija u glasu i ponašanju izložite probleme, simptome kao i sve ostale objektivne podatke;
- Budite spremni da odgovarate na direktna pitanja;
- Izbjegavajte opisivanja ličnog stanja i emocija koje nisu direktno vezane za zdravstveni problem koji imate;
- Predstavite se, navedete vaše ime i prezime, kao i razlog poziva (ukoliko zovete za drugu osobu naglasite za koga zovete i razlog zbog kojeg vi zovete u ime druge osobe);
- Pripremite se da navedete simptome i znakove bolesti zbog kojih zovete (najbolje bi bilo da simptome zapišete na papir i pročitate), a zatim na pitanja ljekara o ostalim simptomima odgovarajte sa „Da“ ili „Ne“;
- Izmjerite temperaturu prije nego pozovete ljekara. Zapišite izmjerenu visinu temperature;
- Pripremite odgovor na pitanje o krvnom pritisku;
- Ukoliko nemate kod kuće instrument za mjerenje krvnog pritiska definirajte subjektivni osjećaj, zapišite simptome;
- Ukoliko imate kod kuće instrument za mjerenje krvnog pritiska, izmjerite pritisak i vrijednosti zapišite, kako bi mogli na pitanje odgovoriti jasno i precizno;
- Ukoliko imate neke od hroničnih ili trenutnih bolesti navedete tačno, bez dodatnih opisa;

- Ukoliko ljekar ima dodatna pitanja o vašem zdravstvenom stanju, dopustite da vam pročita nazive i opise kategorija, te ukoliko prepoznate određene simptome to recite ljekaru;
- Pripremite spisak svih lijekova koje trenutno koristite svakodnevno i/ili u redovnim intervalima;
- Pripremite olovku i papir kako bi mogli zapisati preporuke, savjete, preporučene lijekove i dodatke za jačanje imunološkog sistema;
- Dogovorite da li je potrebno i kad da ponovo nazovete.

Ako postoje rizični simptomi i osnovana sumnja u zdravstveno stanje pacijenta, ljekar će Vam savjetovati da se obratite specijalisti.

I na kraju, ali ne najmanje važno:  
**Vjerujte preporukama ljekara i dijagnozi uspostavljenoj tokom telefonskog razgovora.**

**NAPOMENA:** Ne zaboravite da sljedeći put Vi možete biti neko ko čeka na red i razgovor sa ljekarom.

## ŠTA NAPRAVITI KOD POGORŠANJA SIMPTOMA COVID-19 INFEKCIJE?

Jedna od najvažnijih stvari prilikom liječenja COVID-19 infekcije kod kuće jeste praćenje simptoma i eventualnog pogoršanja posebno u drugoj sedmici od pojave prvih simptoma.

**Najčešći simptomi COVID-19 infekcije su:** kašalj, temperatura, otežano disanje, malaksalost, bolovi u tijelu, jake glavobolje, gubitak čula ukusa/mirisa i loše opće stanje.

Važno je **svakodnevno pratiti razvoj simptoma, njihovo trajanje i pogoršanje**. Praćenje simptoma se vrši mjerenjem i opažanjem različitih tjelesnih i psihičkih parametara. Mnoge od tih parametara možemo vrlo lako samostalno izmjeriti kod kuće. Izmjerene parametre je važno redovno zapisivati kako bi lakše mogli pratiti razvoj stanja. Preporučljivo je mjerenja izvršiti dva puta dnevno, ujutru i uveče ili prilikom osjećaja pogoršanja stanja. U nastavku teksta nalazi se tabela sa navedenim parametrima koji se prate, načinima praćenja i preporukama za javljanje ljekaru.

| Parametar koji se prati | Način praćenja   | Kada se javiti ljekaru   |
|-------------------------|--|--|
| Tjelesna temperatura    | Mjeri se termometrom prema uputi proizvođača.  | Javiti se ljekaru ukoliko temperatura iznosi više od 38,5 °C i ne može se spustiti putem lijekova tokom 24 sata. |
| Broj udisaja u minuti   | Mjeri se u mirnom stanju u sjedećem položaju. Potrebno je izbrojati koliko puta udahnete u toku jednog minuta. | Javiti se ljekaru ukoliko je izmjeren broj veći od 20 udisaja u minuti kroz 2 pokušaja u razmaku od 10 minuta.   |

| Parametar koji se prati            | Način praćenja   | Kada se javiti ljekaru  |
|------------------------------------|--|---|
| Puls                               | Mjeri se u mirnom stanju u sjedećem položaju. Potrebno je izbrojati otkucaje srca u toku jednog minuta.  | Javiti se ljekaru ukoliko bez povišene temperature i uz korišćenje standardne terapije imate puls veći od 100 otkucaja u minuti.  |
| Krvni pritisak                     | Mjeri se tlakomjerom po uputstvima proizvođača.  | Javiti se ljekaru ukoliko uz korišćenje standardne terapije imate viši pritisak od 140/90 ili gornji (sistolni) pritisak niži od 100 mmHg, posebno ukoliko su prisutni i malaksalost, omaglica i/ili nesvjestica.             |
| Kašalj                             | Promjene se prate samostalno, prema subjektivnom doživljaju. Opažaju se tokom obavljanja lakših aktivnosti i tokom spavanja.   | Javiti se ljekaru ukoliko osjetite da se učestalost kašlja povećala, ukoliko vas ometa u lakšim aktivnostima i tokom spavanja, te ukoliko iskašljate krv.   |
| Procenat zasićenja krvi kiseonikom | Mjeri se aparatom - pulsним oksimetrom u miru i sjedeći po uputstvima proizvođača.   | Javiti se ljekaru ukoliko procenat saturacije padne ispod 95%.  |
| Promjene mentalnog stanja          |  |   |
| Kognitivne promjene                | Promjene u kognitivnom statusu se prate samostalno, prema subjektivnom doživljaju stanja. Prati se prisutnost nekih od sljedećih simptoma: prisutnost glasova ili slika za koje drugi tvrde da ne postoje, prisutnost suicidalnih misli i namjera. | Javiti se ljekaru ukoliko simptomi traju duže od 2 dana ili su prisutne suicidalne ideje i halucinacije. Potrebno se javiti ljekniku ako uzimate redovnu terapiju propisanu od psihijatra i osjećate pogoršanje vašeg stanja. |

## Promjene mentalnog stanja

|                     |  |  |
|---------------------|--|--|
| Fiziološke promjene | Prati se prisutnost nekih od sljedećih simptoma: nesanica, zastrašujući snovi, osjećaj knedle i stezanje u grlu, pritisak u prsima i nemogućnost da se udahne, lupanje srca, preznojavanje, drhtanje ruku ili cijelog tijela, napetost mišića, suha usta, ubrzan rad crijeva, gubitak apetita. | Javiti se ljekaru ukoliko simptomi traju duže od 5 dana. |
| Emotivne promjene   | Promjene u emocionalnom statusu se prate samostalno, prema subjektivnom doživljaju stanja. Prati se prisutnost nekih od sljedećih simptoma: osjećaj tuge, beznađa, bespomoćnosti, krivnje, bezvoljnost.  | Javiti se ljekaru ukoliko simptomi traju duže od 5 dana. |

Molimo vas da se **javite hitno vašem ljekaru** ukoliko uočite neki od sljedećih simptoma: kratak dah/otežano disanje pri (manjem) naporu, broj udisaja veći od 20 u minuti, plavu boju oko usana (cijanoza), zasićenje kiseonikom manje od 94%, konfuzija, promjene u ponašanju, teškoće pri ustajanju i opće pogoršanje stanja posebno u drugoj nedjelji nakon pojave prvih simptoma bolesti. Ukoliko ne uspostavite kontakt sa vašim domom zdravlja (ambulantom ili poliklinikom), a vaše stanje se brzo pogoršava pozovite Hitnu medicinsku pomoć.

Psihijatrijsku i psihološku pomoć možete potražiti u centrima za mentalno zdravlje koji djeluju u okviru područnih domova zdravlja u Federaciji BiH. Lista sa kontaktima je data u prilogu ove brošure.

Ukoliko vaše suicidalne ideje i/ili nagon za samopovrijeđivanjem postane preintenzivan, a niste u mogućnosti ostvariti kontakt sa vašim domom zdravlja (ambulantom ili poliklinikom) pozovite Hitnu medicinsku pomoć.

## PREPORUKE SVJETSKJE ZDRAVSTVENE ORGANIZACIJE (WHO) ZA OSOBE KOJE BORAVE U IZOLACIJI OSVRNULE BI SE NA SLJEDEĆE:

- Tokom izolacije pokušajte što više zadržati svoju svakodnevnu rutinu ili stvoriti novu;
- Ostanite povezani sa okolinom kroz virtualne kontakte. Ako su vlasti preporučile ograničavanje vašeg fizičkog socijalnog kontakta kako bi spriječile epidemiju, možete ostati povezani putem e-maila, društvenih medija i telefona;
- Za vrijeme izolacije obratite pažnju na vlastite potrebe i osjećaje. Bavite se zdravim aktivnostima u kojima uživate i koje su opuštajuće. Redovno vježbajte, održavajte redovnu rutinu spavanja i jedite zdravu hranu;
- Zbog neprestanog protoka vijesti o epidemiji svako može osjetiti anksioznost ili apatiju. Ograničite vrijeme koje provodite pretražujući vijesti i informacije. Oslonite se na nacionalne izvore informacija. Izbjegavajte slušati glasine koje vam stvaraju nelagodu.

## izvori

**Centers for Disease Control and Prevention, After the response: Family and Work-life, 2018.**  
<https://emergency.cdc.gov/coping/responders.asp>

**Javna ustanova Zavod za zdravstvenu zaštitu zaposlenika Ministarstva unutrašnjih poslova Kantona Sarajevo**  
**Koronavirus informator i savjetnik za policijske službenike, 2020.**

**Gaisford, S. Can probiotics improve your gut health?, 2020.**  
<https://www.ucl.ac.uk/news/headlines/2020/mar/can-probiotics-improve-your-gut-health>

**Mazalin, T., Knezić Frković, B., Obad Kovačević, D. i sur. 10 savjeta za kućnu izolaciju, 2020.**  
<https://poliklinika-mazalin.hr/blog/10-savjeta-za-kucnu-izolaciju/>

**Shah, K., Kamrai, D., Mekala, H. et al. Focus on Mental Health During the Coronavirus (COVID-19) Pandemic: Applying Learnings from the Past Outbreaks. Cureus, 2020, 12(3): e7405. doi:10.7759/cureus.7405**

**Shah, K., Kamrai, D., Mekala, H. et al. Focus on Mental Health During the Coronavirus (COVID-19) Pandemic: Applying Learnings from the Past Outbreaks. Cureus, 2020, 12(3): e7405. doi:10.7759/cureus.7405**  
<https://apps.who.int/iris/handle/10665/331490>. License: CC BY-NC-SA 3.0 IGO

# prilog

## Kontakt brojevi telefona za psihosocijalnu podršku u centrima za mentalno zdravlje domova zdravlja u Federaciji BiH

|  | Lokacija          | Broj telefona CMZ          | Broj linije za psihosocijalnu podršku |
|--|-------------------|----------------------------|---------------------------------------|
| <b>Hercegovačko-neretvanski kanton</b> |                   |                            |                                       |
| 1                                      | KONJIC            | 036/712-535 (07:30-15:00)  | 062/381-031 (07:30 -15:00)            |
| 2                                      | STARI GRAD MOSTAR | 036/281-288 (08:00-12:00)  | 036/281-288 (08:00-12:00)             |
| 3                                      | STOLAC            | 036/853-455 (07:30 -15:30) | 036/853-455 (07:30 -15:30)            |
| 4                                      | MOSTAR            | 036/335-585 (07:00-15:00)  | 036/335-585 (07:00-15:00)             |

|                                    | Lokacija      | Broj telefona CMZ   | Broj linije za psihosocijalnu podršku                                  |
|------------------------------------|---------------|---|--|
| <b>Zapadno hercegovački kanton</b> |               |   |  |
| 5                                  | LJUBUŠKI      | 039/832-827 (07:00-15:00)   | 063/450-521 (07:00-15:00)  |
| 6                                  | ŠIROKI BRIJEG | 039/703-870 (07:00-15:00)   | 039/703-870 (00:00-24:00)  |
| <b>Kanton 10</b>                   |               |   |  |
| 7                                  | LIVNO         | 034/203-103 (07:00-15:00)   | 034/203-103 (07:00-15:00)  |
| 8                                  | TOMISLAVGRAD  | 034/356-102; 034/356-104; 034/356-107;<br>034/356-132 (07:00-15:00) | 034/356-102; 034/356-104;<br>034/356-107; 034/356-132<br>(07:00-15:00) |
| <b>Tuzlanski kanton</b>            |               |   |  |
| 9                                  | LUKAVAC       | 035/367-353 (07:00-15:00)   | 062/018-520 (07:00-15:00)  |
| 10                                 | SREBRENİK     | 035/369-270 (07:00-15:00)   | 062/018-454 (07:00-15:00)  |
| 11                                 | TUZLA         | 035/368-411 lokal 207 (07:00-15:00)                                 | 062/196-876 (07:00-15:00)  |
| 12                                 | ŽIVINICE      | 061/596-396 (07:00-15:00)   | 062/196-811; 061/596-396 (07:00-15:00)                                 |
| 13                                 | BANOVIĆI      | 035/876-488 (lok.120); 035/876-489<br>(lok.120) (07:00-15:00)       | 062/196-757; 062/196-759 (07:00-15:00)                                 |
| 14                                 | GRADAČAC      | 035/367-079 (08:00-14:00)   | 062/196-730 (08:00-14:00)  |
| 15                                 | GRAČANICA     | 035/369-216 (07:00-15:00)   | 062/196-733 (07:00-15:00)  |
| 16                                 | KLADANJ       | 035/369-192 (07:00-13:00)   | 035/369-192 (07:00-13:00)  |

|                                   | Lokacija | Broj telefona CMZ                      | Broj linije za psihosocijalnu podršku   |
|-----------------------------------|----------|--|---|
| <b>Posavski kanton</b>            |          |  |   |
| 17                                | ORAŠJE   | 031/744-024 (07:00-15:00)              | 031/744-024 (07:00-15:00)   |
| 18                                | ODŽAK    | 031/763-753 (07:00-15:00)              | 062/197-203; 062/197-206 (00:00-24:00)  |
| <b>Bosansko-podrinjski kanton</b> |          |  |   |
| 19                                | GORAŽDE  | 038/221-850 (08:00-16:00)              | 062/378-528 (08:00-16:00)   |
| <b>Srednjobosanski kanton</b>     |          |  |   |
| 20                                | KISELJAK | 030/879-320 (07:00-15:00)              | 063/337-144; 063/337-947; 062/197-202 (00:00-24:00)   |
| 21                                | BUGOJNO  | 030/509-636; 030/251-011 (07:00-15:00) | 030/509-638; 030/509-639; 062/196-911; 062/196-909 (07:00-15:00)<br>060/3355-490 (00-24:00) |
| 22                                | JAJCE    | 030/654-532; 030/654-537 (07:00-15:00) | 062/197-724 (07:00-15:00)   |
| 23                                | TRAVNIK  | 030/511-629 (07:00-14:30)              | 062/197-706; 062/197-719 (07:00-14:30)  |
| 24                                | VITEZ    | 030/332-444 (07:00-15:00)              | 063/526-392 (07:00-15:00)   |

|                                      | Lokacija      | Broj telefona CMZ   | Broj linije za psihosocijalnu podršku                                     |
|--------------------------------------|---------------|---|---|
| <b>Kanton Sarajevo</b>               |               |   |   |
| <b>Dom zdravlja Kantona Sarajevo</b> |               |   |   |
| 25                                   | CENTAR        | 033/292-581; 033/292-521 (7:30 do 15:00)  | 062/197-603 (7:30 do 15:00)   |
| 26                                   | ILIDŽA        | 033/628-144; 033/623-416 lokal 231 (08:00-15:00)  | 062/197-558 (08:00-15:00)   |
| 27                                   | NOVI GRAD     | 033/704-820 (07:30 do 20:30)  | 062/378-992 (07:30-20:30)   |
| 28                                   | STARI GRAD    | 033/537-783 (ponedjeljak 13:30 do 19:30; 8:00 do 14:00 ostali radni dani)                     | 062/379-958 (ponedjeljak 13:30 do 19:30; 8:00 do 14:00 ostali radni dani) |
| 29                                   | ILIJAS        | 033/584-355 (ponedjeljak 12:30-20:00; 07:30-15:00 ostali radni dani)                          | 062/378-827 (ponedjeljak 12:30-20:00; 07:30-15:00 ostali radni dani)      |
| 30                                   | HADŽIĆI       | 033/580-378; 033/420-109 lokal 144; lokal 142 (četvrtak 12:30; 07:30-15:00 ostali radni dani) | 062/378-729 (četvrtak 12:30; 07:30-15:00 ostali radni dani)               |
| 31                                   | NOVO SARAJEVO | 033/724-736 (četvrtak 13:00-20:00; 07:30-15:00 ostali radni dani)                             | 062/378-727 (četvrtak 13:00-20:00; 07:30-15:00 ostali radni dani)         |
| 32                                   | VOGOŠČA       | 033/278-706 (četvrtak 13:00 -20:00; 7:30-15:00 ostali radni dani)                             | 062/378-681 (četvrtak 13:00 -20:00; 7:30-15:00 ostali radni dani)         |
| <b>Zeničko-dobojski kanton</b>       |               |   |   |
| 33                                   | KAKANJ        | 032/460-961 (07:00-15:00)   | 060/357-5685; 062/379-483 (07:00-15:00)                                   |
| 34                                   | ZAVIDOVIĆI    | 032/878-877 lokal 159 (07:00-15:00)   | 062/379-229; 062/379-304 (07:00-15:00)                                    |
| 35                                   | ZENICA        | 032/444-411 (07:00-19:00)   | 032/444-411 (07:00-19:00)   |
| 36                                   | ŽEPČE         | 032/880-674 (07:00-15:00)   | 062/379-070; 062/379-773 (07:00-15:00)                                    |

|    | Lokacija | Broj telefona CMZ         | Broj linije za psihosocijalnu podršku                |
|----|----------|---------------------------|--|
| 37 | TEŠANJ   | 032/650-338 (07:00-15:00) | 062/149-529 (07:00-15:00); 032/650-338 (14:00-15:00) |
| 38 | VISOKO   | 032/738-777 (07:00-15:00) | 032/465-890; 032/460-397 (07:00-15:00)               |
| 39 | MAGLAJ   | 032/465-680 (07:00-15:00) | 061/529-716; 062/379-653; 062/379-721 (07:00-15:00)  |

**Unsko-sanski kanton**

|    |                |  |                           |
|----|----------------|--|---------------------------|
| 40 | BIHAĆ          | 037/316-771; 037/312-423 (07:00-15:00) | 062/379-629 (07:00-15:00) |
| 41 | BUŽIM          | 037/ 419-079 (07:00-15:00)             | 062/379-613 (07:00-15:00) |
| 42 | CAZIN          | 037/515-437; 037/515-457 (07:00-15:00) | 062/539-260 (07:00-15:00) |
| 43 | KLJUČ          | 037/663-263 (07:00-15:00)              | 037/663-263 (07:00-15:00) |
| 44 | SANSKI MOST    | 037/686-202 lokal 224 (07:00-14:30)    | 062/542-762 (07:00-14:30) |
| 45 | VELIKA KLADUŠA | 037/316-186 (07:00-15:00)              | 037/316-186 (07:00-15:00) |
| 46 | BOSANSKA KRUPA | 037/472-072 (07:00-15:00)              | 062/380-025 (07:00-15:00) |



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

**BOSNA I HERCEGOVINA**  
**Federacija Bosne i Hercegovine**  
**Federalno ministarstvo zdravstva**



Министарство здравља и  
социјалне заштите  
Републике Српске



ASOCIJACIJA XY

Švicarska agencija za razvoj i saradnju SDC

Projekat mentalnog zdravlja u Bosni i Hercegovini podržava Vlada Švicarske a implementira Asocijacija XY u partnerstvu sa Federalnim ministarstvom zdravstva i Ministarstvom zdravlja i socijalne zaštite Republike Srpske.