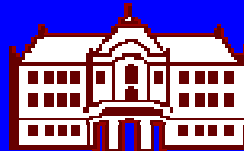


Univerza v Ljubljani
Medicinska fakulteta
Katedra za družinsko medicino



SPORAZUMEVANJE

Navodila za vaje in seminar

Četrta, dopolnjena in popravljena izdaja

Študijsko leto 2013/2014

Ljubljana, september 2013

SPORAZUMEVANJE

UČNO GRADIVO – NAVODILA ZA VAJE IN SEMINAR

4. dopolnjena in popravljena izdaja

Urednica: Marija Petek Šter

Avtorji: Marija Petek Šter, Igor Švab, Davorina Petek

Izdalo: Združenje zdravnikov družinske medicine

Copyright © Združenje zdravnikov družinske medicine – 2013

Vse pravice pridržane.

CIP - Kataložni zapis o publikaciji
Narodna in univerzitetna knjižnica, Ljubljana

614.253(075.8)(076)

316.772.4:614.253(075.8)(076)

PETEK Šter, Marija

Sporazumevanje [Elektronski vir] : navodila za vaje in seminar : študijsko leto 2013/2014 / [avtorji Marija Petek Šter, Igor Švab, Davorina Petek]. - 4., dopolnjena in popravljena izd. - El. knjiga. - Ljubljana : Združenje zdravnikov družinske medicine, 2013

ISBN 978-961-6526-53-1 (pdf)

1. Gl. stv. nasl. 2. Švab, Igor 3. Petek, Davorina
268315136

Kazalo

Predgovor k četrti, dopolnjeni in popravljani izdaji	4
Učitelji in sodelavci pri predmetu sporazumevanje	5
Pouk sporazumevanja – namen, cilji in metode	6
Namen pouka:	6
Cilji:	6
Metode:	6
Študijske obveznosti in pravila obnašanja	6
Opis in organizacija predmeta	7
1. Teoretične osnove sporazumevanja	7
2. Plenarni seminar	8
3. Vaje v sporazumevanju	8
4. Terensko praktično delo	8
5. Priprava seminarja	10
6. Opazovanje sporazumevanja v ambulantni	10
7. Zaključek in evaluacija praktičnega dela	11
Ocenjevanje študentov	12
Literatura:	13
PRILOGA 1: Osutek protokola za pogovor s starostnikom	14
PRILOGA 2: Navodila za pripravo seminarja	15
PRILOGA 3: Obrazec za opazovanje v ambulantni	16
PRILOGA 4: Povzetek opazovanja v ambulantni	17
PRILOGA 5: Evidenčni list	18
PRILOGA 6: Opazovanje sporazumevanja v domu upokojencev	19
PRILOGA 7: Prisotnost študenta v ambulantni	21

Predgovor k četrti, dopolnjeni in popravljani izdaji

Obravnava bolnika z razvojem medicine postaja vse bolj kompleksna, ob tem pa postaja vse bolj jasno, da sodobna medicinska tehnologija ne more nadomestiti pogovora z bolnikom. Kakovostna obravnava bolnika od zdravnika poleg kliničnega znanja zahteva tudi sposobnost sporazumevanja z bolnikom.

Zgodnji stik z bolnikom lahko pomaga pri oblikovanju sočutnega in odgovornega zdravnika, kar bolnik - poleg medicinskega znanja - od zdravnika tudi pričakuje. Sposobnost aktivnega poslušanja in humanost v odnosu z bolnikom sta elementa, ki sta vedno potrebna za vzpostavitev profesionalnega odnosa z bolnikom, ki pomembno pripomore k uspehu zdravljenja.

Odločitev za uvedbo tega predmeta je izhajala iz empiričnega spoznanja, da daje študij na naši fakulteti študentom premalo znanj in izkušenj, ki so potrebne za dobro medosebno komunikacijo, ki lahko pripomore k vzpostavi z bolnikom.

V študijskem letu 2009/2010 smo z bolonjsko prenovo študija na Medicinski fakulteti v Ljubljani z učenjem sporazumevanja pričeli že ob začetku študija medicine in stomatologije.

Namen predmeta Sporazumevanje je naučiti študenta osnov medicinske psihologije, ga naučiti osnovnih pravil sporazumevanja z zdravim človekom in bolnikom ter pravil, ki veljajo za sporazumevanje v skupini in študentom pomagati razumeti in privzeti, da so dobri medsebojni odnosi med bolnikom in zdravnikom ter med sodelavci poleg ustreznega kliničnega znanja in veščin ključni za uspešno obravnavo bolnika.

Pri pripravi in izvedbi predmeta sodelujeta Katedra za psihiatrijo in Katedra za družinsko medicino. Pri izvedbi pouka so uporabljene različne metode poučevanja, ki študenta postavijo v aktivno vlogo in mu omogočijo, da pridobljeno znanje in veščine tudi zna uporabiti v praksi. Upoštevajoč odzive študentov in naše izkušnje pa smo predmet prilagodili in dopolnili z dodatnimi vsebinami in oblikami pouka. Tudi v prihodnje se bomo trudili, da bomo izpolnili pričakovanja študentov in še izboljšali kakovost pouka.

Priročnik za vaje je napisan z namenom, da olajša opravljanje študijskih obveznosti. V njem so na kratko opisani cilji in vsebina pouka, organizacija predmeta ter kratka navodila za opravljanje nekaterih zahtevanih nalog. Na koncu je opisan tudi način preverjanja vašega znanja in veščin.

Vsi tisti, ki smo pripravljali program in ga glede na odzive študentov in naše izkušnje prilagodili, vam želimo, da bi izkušnje, pridobljene pri predmetu Sporazumevanje pripomogle k vašemu osebnemu zorenju in strokovnemu razvoju.

Ljubljana, september 2013

Marija Petek Šter

Učitelji in sodelavci pri predmetu sporazumevanje

Učitelji in asistenti: prof. dr. Igor Švab, višji svetnik, prof. dr. Martina Tomori, višja svetnica, prof. dr. Bojan Zalar, prof. dr. Marija Petek Šter, doc. dr. Davorina Petek, mag. Eva Cedilnik Gorup, Vesna Homar, Aleksander Stepanovič, dr. Janez Rifel, prof. dr. Mojca Drnovšek, prof. dr. Aleš Kogoj, doc. dr. Borut Škodlar, doc. dr. Maja Rus Makovec.

Mentorji:

Nika Ahačič Srednik, Dragotin Ahlin, Dušan Baraga, Franc Beigot, Nikolaj Benedičič, Irena Blažič Lipnik, Franc Božiček, Tatjana Cvetko, Ardea Česnik, Irena Češarek, Damjan Maksimiljan, Enisa Demšar, Martina Demšar, Jasminka Dukić, Bernarda Ferjan, Ines Glavan Lenassi, Jana Govc-Eržen, Mira Hren, Rade Iljaž, Vojislav Ivetić, Dušanka Kavšek, Janko Kersnik, Suzana Kert, Darinka Klančar, Dean Klančič, Ljubica Kolander-Bizjak, Marko Kolšek, Nena Kopčavar-Guček, Branko Košir, Silva Kozjak, Andrej Kravos, Breda Krišto, Ingrid Kus-Sotošek, Rudolf Ladika, Miro Lasbaher, Ksenija Ljubojević-Džaferović, Lili Ločniškar, Bojana Marič, Zdravko Marič, Metka Markovič, Rupert Muhr, Marija Munda, Alenka Nadler-Žagar, Franc Novak, Terezija Oven, Karmen Pahor, Tihomir Pešič, Davorina Petek, Marija Petek Šter, Metka Petek-Uhan, Nadja Pfajfar-Križnič, Romana Pintar, Katarina Planinec, Damijana Pogačnik-Peternelj, Jelka Polh, Tonka Poplas-Susič, Jelka Premelč, Tatjana Primožič, Milan Rajtmajer, Danica Rotar-Pavlič, Primož Rus, Darja Smolej, Damijana Šinigoj, Ljiljana Špec, Simona Špital, Marija Štefančič Gašperšič, Melita Tasić-Ilić, Polonca Vobovnik Grobelnik, Vlasta Vodopivec-Jamšek in Leopold Zonik.

Tajnica Katedre za družinsko medicino: gospa Ana Artnak (tel. 01 438 69 15, [email: kdrmed@mf.uni-lj.si](mailto:kdrmed@mf.uni-lj.si))

Tajnica Katedre za psihiatrijo: gospa Lili Sinček (tel. 01 5872 409, email: lili.sincek@psih-klinika.si)

Prijava na pisni kolokvij: student@psih-klinika.si

Pouk sporazumevanja – namen, cilji in metode

Namen pouka:

Je študente medicine in stomatologije naučiti razumeti vlogo sporazumevanja kot pomembnega dela obravnave bolnika, ga naučiti osnovnih načel sporazumevanja z zdravim človekom in bolnikom ter mu omogočiti, da se zaveda pomena vzpostavitve dobrega odnosa z bolnikom in kolegi.

Cilji:

- Naučiti študenta osnov medicinske psihologije
- Naučiti študenta osnovnih pravil sporazumevanja z zdravim človekom in bolnikom
- Naučiti študenta sporazumevanja v skupini
- Razumeti pomen medsebojnih odnosov med bolnikom in zdravnikom ter med sodelavci

Metode:

1. Predavanja
2. Seminar
3. Delo v skupinah z igranjem vlog
4. Terensko delo
5. Priprava seminarske naloge
6. Opazovanje v ambulantni
7. Razprava v skupini in podajanje povratne informacije

Študijske obveznosti in pravila obnašanja

Študent mora pri predmetu opraviti naslednje študijske obveznosti:

1. Se udeležiti vseh predavanj
2. Opraviti teoretični kolokvij (pisni del izpita)
3. Se udeležiti uvodnih vaj
4. Se udeležiti plenarnega seminarja pred obiskom v domu upokojencev
5. Opraviti pogovor s starostnikom v domu upokojencev
6. En dan opazovati delo in sporazumevanje v ambulantni, izpolniti obrazce za opazovanje v ambulantni
7. Pripraviti seminar o obisku in pogovoru s starostnikom v domu upokojencev
8. Predstaviti seminar o obisku v domu upokojencev

9. Oddati obrazce za opazovanje v ambulanti in napisati povzetek ugotovitev o opazovanju v ambulanti

Udeležba na vajah in seminarju je obvezna in se preverja. Prisotnost na vajah in seminarjih se preverja in potrjuje s podpisom (priloga 5). Evidenčni list (priloga 5) s podpisi mora študent predložiti pred pridobitvijo frekvence in vpisom ocene v indeks.

V primeru opravičljivih razlogov je mogoče opraviti vaje v drugi skupini študentov, po predhodno podani pisni prošnji, ki jo morajo študenti poslati po elektronski pošti: kdrmed@mf.uni-lj.si. Prošnje je treba poslati vsaj štirinajst dni pred predvidenim terminom vaj. Prošnjo bo obravnaval pedagoški kolegij Katedre za družinsko medicino. Odgovor boste pravočasno prejeli po elektronski pošti.

Opis in organizacija predmeta

1. Teoretične osnove sporazumevanja

Prvi sklop predstavljajo predavanja iz osnov medicinske psihologije in navodila za praktično delo. Na predavanjih bodo obravnavane naslednje teme:

- Opredelitev sporazumevanja
- Osnove sporazumevanja
- Modeli sporazumevanja
- Zdravstveni modeli sporazumevanja
- Empatija, nadzor, zaupanje, razkritje
- Izražanje jeze
- Komunikacija moči
- Odnos do bolnika
- Odnos do sodelavcev
- Odnos do družine bolnika
- Odnos bolnika do družine
- Pomen neverbalnega sporazumevanja, narava in dimenzije
- Intervju, faze komunikacijske tehnike
- Sporazumevanje v majhnih skupinah
- Opredelitev konfliktov, narava in pristop
- Sporazumevanje za reševanje konfliktov
- Posredovanje slabih novic
- Pisni pristanek, iztočnica za sporazumevanje
- Pravičnost in resnica
- Etične odločitve
- Medkulturna komunikacija
- Elementi medkulturne ga sporazumevanja
- Mediji in zaupanje
- Sporazumevanje v ogrožajočih situacijah
- Odnos do telesa (dotik, ugodje, bolečina)
- Sporazumevanje v posebnih okoliščinah (akutna stanja, otroci, starostniki)

2. Plenarni seminar

Pripravo za praktično delo predstavljajo navodila, ki se izvedejo v obliki plenarnega seminarja.

Plenarni seminar bo potekal za celoten letnik študentov v času, ki je namenjen predavanjem. Namen plenarnega seminarja je priprava na obisk starostnika v domu upokojencev ter seznanitev s pravili obnašanja in etičnimi načeli, ki veljajo pri delu zdravnika v ambulantni.

Študente bomo seznanili z značilnostmi starostnikov v domu upokojencev ter jim podali navodila za obisk starostnika v domu upokojencev in pripravo seminarja.

V drugem delu seminarja bomo študente pripravili na obisk v ambulantni. Seznanili jih bomo z etičnimi, ki veljajo v odnosu med zdravnikom in bolnikom ter jih seznanili s pravili obnašanja v ambulantni. Študentom bomo predstavili obrazce za opazovanje v ambulantni (priloga 6) in jim razložili kaj zahtevani elementi opazovanja pomenijo. Prejeli bodo navodila, kako pripraviti povzetek opazovanja v ambulantni.

3. Vaje v sporazumevanju

Študentje medicine in stomatologije so razdeljeni v skupine po 12-14 študentov. Vsaka skupina ima svojega asistenta. Vaje potekajo na Katedri za družinsko medicino, Poljanski nasip 58, po razporedu. Vaje potekajo po razporedu, večina vaj je v popoldanskem času. Namen vaje je učenje sporazumevanja z zdravim človekom s pomočjo igre vlog.

4. Terensko praktično delo

Praktično delo bo potekalo v domovih upokojencev. Študenti v dvojicah opravijo obisk na terenu, kjer opravijo pogovor z dvema bolnikoma. En študent je vedno opazovalec, drugi se pogovarja, kasneje se vlogi zamenjata. Terensko delo poteka na izbranih lokacijah v domovih starejših občanov (DSO Vič z enotama Bokalci ter Kolezija, DEOS z enotami Center starejših Trnovo, Center starejših Črnuče ter Center starejših Notranje gorice, DSO Trebnje, DSO Moste, DSO Fužine, DSO Bežigrad in DSO Šiška), po razporedu, ki ga pripravi tajnica Katedre za družinsko medicino in je objavljen na spletni strani katedre.

Točen čas (dan in uro) ter kraj obiska boste izvedeli na spletni strani Katedre za družinsko medicino: <http://www.mf.uni-lj.si/katedra/1091/4> oz. pri tajnici Katedre za družinsko medicino Ani Artnak (01 438 69 15, [email:kdrmed@mf.uni-lj.si](mailto:kdrmed@mf.uni-lj.si)) Prosimo, da se termina držite, saj z odpovedovanjem povzročite težave v organizaciji pouka in razočarate starostnika, ki je pričakoval vaš obisk. V primeru opravičljivega razloga za zamenjavo termina vaj prošnjo za spremembo termina z obrazložitvijo prav tako naslovite na [email:kdrmed@mf.uni-lj.si](mailto:kdrmed@mf.uni-lj.si).

Vaje potekajo praviloma v dopoldanskem času med 9.00 in 12.00 uro, izjemoma v popoldanskem času (za skupine, kjer izvedba dopoldne ne bi bila izvedljiva) oz. kot bo navedeno v urniku. Študentje se ob 9.00 uri zglasite v DSO, kamor ste razporejeni in poiščete kontaktno medicinsko sestro, ki vas nato pospremi do bolnikov, ki so predhodno privolili, da bodo sodelovali pri pouku. Na obisk starostnika v DSO se vnaprej pripravite po navodilih, ki so podana v prilogi 1 (osnutek protokola za pogovor s starostnikom). Obisk opravite v

običajnih oblačilih, s seboj imejte zvezek in pisalo ter evidenčni list, ki ste ga prejeli na prvih vajah (priloga 5).

Medicinska sestra vas bo pospremila k prvemu bolniku. Bolniku se predstavite, povejte, da ste študent medicine oz. stomatologije ter mu razložite namen svojega obiska. Nato začnite pogovor po protokolu za pogovor s starostnikom. Pogovor lahko traja največ eno uro. Tudi če v tem času še niste izvedeli vsega potrebnega, morate pogovor zaključiti.

Ko opravite pogovor s prvim bolnikom, se odpravite k drugemu bolniku, tako, da s kolegom zamenjata vlogi. V vlogi opazovalca poizkušajte ostati v ozadju in pustite kolegu, ki vodi pogovor, da to stori brez vaše pomoči. Vloga opazovalca je, da skrbno posluša in šele po zaključku pogovora kolegu pove svoja opažanja in komentarje. Opazovalec po opravljenem opazovanju izpolni obrazec o opazovanju sporazumevanja v domu upokojencev (priloga 6), ki bo v pomoč pri pripravi seminarja.

Ob opazovanju vašega kolega morate biti pozorni na naslednje elemente nebesednega govora:

- Način govora
- Stik s pogledom
- Izraz obraza
- Drža telesa
- Prikimavanje
- Gestikulacije
- Dotikanje
- Medosebna razdalja in razporeditev v prostoru med posvetom
- Empatijo

V pomoč pri opazovanju neverbalnega sporazumevanja vam bo obrazec, ki od vas zahteva, da kolegovo nebesedno sporazumevanje čim bolj natančno opredelite. Vaja je namenjena vam in ne bo vplivala na oceno vašega kolega. Pri vsakem vprašanju je možnih je več odgovorov. Izpolnjen obrazec o opazovanju sporazumevanja mora biti priloga vašemu seminarju.

Ko končata s pogovorom, se zahvalite bolnikom in odgovorni sestri, ki vam bo podpisala tudi prisotnost na terenskih vajah na evidenčni list (priloga 5).

Kontaktne osebe v domovih starejših občanov so:

DSO Vič - enota Bokalce, C. Na Bokalce 51: mag. Marijana Kastelic, dipl. med. sestra (01 47 70 600)
DSO Vič – enota Kolezija, Kopališka 10: Vida Gabrič, dipl. med. sestra (01 47 70 01 00)
DEOS - Center starejših Trnovo – Devinska 1: Tadeja Drenovec, dipl. med. sestra (08 2002 502)
DEOS- Center starejših Črnuče – Ulica Ceneta Štuparja 141, Ljubljana – Črnuče: Helena Poplas, dipl. med. sestra (01 5622 703)
DEOS – Center starejših Notranje gorice – Na gmajni 7, Notranje gorice: Damijana Orel, dipl. med. sestra (08 2000404)
DSO Fužin – Nove fužine 40: Almina Cecunjanin, dipl. med. sestra (01 587 46 00)
DSO Moste – Ob Sotočju 9: Klavdija Hudobivnik, dipl. med. sestra (01 584 37 00)
DSO Šiška – Kunaverjeva 15: Alenka Miloica, dipl. med. sestra (01 513 16 30)
DSO Bežigrad – Komanova 1: Darinka Štigel, dipl. med. sestra (01 589 67 50)
DSO Trebnje – Stari trg 63 : Hermina Smole, dipl. med. sestra (07 346 2 100) – 8210 Trebnje

5. Priprava seminarja

Po obisku v DSO mora vsak študent po navodilih pripraviti seminarsko nalogo. Seminarsko nalogo, ki mora vsebovati vse v navodilih navedene dele in mora biti ustrezno oblikovana (strukturiran tekst) ter naj obsega vsaj tri tipkane strani študent odda vsaj teden dni pred zaključnim seminarjem. Zaključni seminar poteka praviloma vsaj dva tedna po obisku v DSO. Seminarsko nalogo je potrebno v elektronski obliki poslati na elektronski naslov: **kdrmed@mf.uni-lj.si** in jo v papirni obliki prinesiti na zaključni seminar, kjer jo boste tudi predstavili. Navodila za pripravo seminarja so v prilogi 2.

6. Opazovanje sporazumevanja v ambulantih

Namen obiska ambulate je opazovanje zdravnika pri delu, ki mu sledi kratek pogovor o vsem, kar je študent v ambulantih opazil, seveda s poudarkom na sporazumevanju med zdravnikom in bolnikom. Študent mentorja opazuje v ambulantih en delovni dan. O točnem terminu pa se dogovorita mentor in študent sama.

Študent lahko mentorja izbere sam med zdravnikov splošne ali družinske medicine izjemoma je mentor lahko tudi specialist drugih kliničnih specialnosti ali zdravnik dentalne medicine (če gre za študenta stomatologije).

Priporočamo, da izberete enega izmed zdravnikov z nazivom mentor, ki sodeluje pri pouku na naši fakulteti, vendar pa se za obisk ambulate lahko dogovorite tudi z zdravnikom v vašem domačem kraju ali zdravnikom splošne/družinske medicine, ki ga že poznate.

Kontaktne podatke o mentorjih bodo objavljeni na spletni strani Katedre za družinsko medicino: <http://www.mf.uni-lj.si/katedra/1091/4> oz. pri tajnici Katedre za družinsko medicino Ani Artnak (01 438 69 15, [email:kdrmed@mf.uni-lj.si](mailto:kdrmed@mf.uni-lj.si)).

Na prvem delu vaj boste seznanjeni z pravil obnašanja v ambulantih in etičnimi načeli zdravniškega poklica, predvsem z načelom zaupnosti in varovanja podatkov, ki ga morate kot študent medicine ali dentalne medicine že od vstopa na medicinsko fakulteto spoštovati. V nadaljevanju boste dobili navodila za izpolnjevanje obrazca za opazovanje v ambulantih ter navodila za pripravo povzetka vaših opažanj (priloga 4). Obrazec za opazovanje posveta v ambulantih boste izpolnili za vsakega bolnika, ki pride tisti dan na posvet k zdravniku, tako da si vnaprej pripravite 20 obrazcev (priloga 3). Na vaje prinesite belo haljo, obrazec, ki opozarja na prisotnost študenta v ambulantih (priloga 7) ter uro s sekundnim kazalcem ali uro štoparico, da boste lahko ocenili, koliko časa je trajal posvet v ambulantih. Prisotnost v ambulantih vam potrdi mentor s podpisom na evidenčni list (priloga 5).

Ko končate z opazovanjem v ambulantih, naredite analizo izpolnjenih obrazcev za opazovanje v ambulantih in odgovorite na zastavljena vprašanja. Pripravite povzetek vaših opažanj, ki ga naredite po navodilih za povzetek opazovanj v ambulantih (priloga 4). Povzetek naj bo strukturiran tako, da na prvo stran navedete svoje ime in priimek, ime in priimek mentorja, kjer ste opazovali delo, lokacijo ambulate (točen naslov) ter datum, ko ste ambulantno obiskali. Na drugo stran napišite povzetek opazovanj v ambulantih po navodilih, podanih v prilogi 4.

Povzetek opazovanj v ambulantni pošljite vsaj teden dni pred datumom zaključnega seminarja na elektronski naslov tajništva katedre: kdrmed@mf.uni-lj.si. Datoteko poimenujte tako, da naj se začne z vašim priimkom, nadaljuje z vašim imenom ter skupino, ki ji pripadate in prinosom ambulanta (npr. Novak Janez - 1. skupina - ambulanta). Na zaključni seminar prinesite papirno verzijo poročila ter izpolnjene obrazce o opazovanju v ambulantni, kjer boste obrazce oddali in se boste o vašem obisku v ambulantni pogovorili.

7. Zaključek in evaluacija praktičnega dela

Namen zaključka je poročanje in pregled po protokolu pripravljenega seminarja ter razjasnitev dilem v zvezi izkušnjami bolnika, ki ste ga obiskali v domu upokojencev ter ste jih srečali pri opazovanju v ambulantni ter primerjava pogovora, ki ste ga opravili vi, in pogovora, ki ga je izkušen zdravnik opravil z bolnikom v ambulantni.

Za predstavitev seminarske naloge na zaključnem seminarju ima vsak študent na voljo 5 minut za predstavitev seminarske naloge, 5 minut pa je namenjeno vašim izkušnjam, ki ste jih pridobili med sporazumevanjem s starostniki. Vodja seminarja vam lahko postavi dodatna vprašanja, s katerimi preveri razumevanje vaših opažanj upoštevajoč teoretične koncepte, ki ste jih spoznali na predavanjih in vajah.

Predstavitev seminarske naloge je videti tako, da na kratko predstavite starostnika (nikakor ne predstavljajte vseh elementov, ki jih zahteva protokol za vodenje pogovora s starostnikom), nato pa kritično analizirajte svoj pogovor s starostnikom. V analizi najprej povejte, kaj menite, da ste v pogovoru dobro izpeljali, kateri trenutki so odločilno prispevali, da je bil pogovor uspešen in zakaj menite, da ste izpolnili svoja pričakovanja in pričakovanja starostnika. Nato povejte, kje ste imeli težave in kako ste jih poizkusili premagati. Poudarite ključne poudarke, ki so pripomogli k uspehu pogovora oziroma povejte, zakaj niste bili zadovoljni in povejte, kako bi naredili naslednjič, da bi bil pogovor uspešnejši.

V drugem delu seminarja analizirajte sporazumevanje vašega kolega. Poudarite elemente, ki so pripomogli k uspešnemu sporazumevanju in nato opozorite na težave, ki ste jih zaznali.

Zadnja ura seminarja je namenjena predstavitvi vaših opažanj v ambulantni ter primerjavi sporazumevanje, ki ste ga spremljali v ambulantni (sporazumevanje profesionalca z bolnikom) s sporazumevanjem, ki ste ga vi, kot študent opravili s starostnikom v domu upokojencev. Analiza sporazumevanja, ki ste ga opazovali v ambulantni, bo potekala plenarno pod vodstvom asistenta s tem, da bomo vaša poročila o opazovanju ambulate predhodno pregledali in jih ocenili.

Samo v primeru opravičljivih razlogov, je mogoče opraviti zaključni seminar z evaluacijo v drugi skupini študentov, po predhodno podani pisni prošnji, ki jo pošljite po elektronski pošti: kdrmed@mf.uni-lj.si. Prošnje bo obravnaval pedagoški kolegij Katedre za družinsko medicino.

Ocenjevanje študentov

Preverjanje je sestavljeno iz pisnega testa, kjer se preverja teoretično znanje s področja osnov medicinske psihologije ter praktičnega dela, kjer se preverja veščine sporazumevanja. Končna ocena pri predmetu sporazumevanje je številčna (od 5 do 10) in je sestavljena iz ocene teoretičnega pisnega izpita in praktičnega dela izpita, k obsega pripravo zaključnega poročila o opazovanju v ambulanti s sodelovanjem v plenarni razpravi tako, da vsak del izpita k oceni prispeva 50% ocene. V primeru vmesne ocene, se ocena zaokroži navzgor.

Pisno preverjanje znanja poteka v obliki testa, ki je sestavljen iz testnih vprašanj. Zaželeno je, da večina študentov pisni del izpita opravi neposredno po predavanjih.

Pogoj za uspešno opravljen pisni del izpita je 60% zbranih točk na pisnem testu. Na pisni test, ki mu rečemo tudi »pisni kolokvij« se študentje prijavijo po elektronski pošti:

student@psih-klinika.si vsaj 14 dni pred predvidenim terminom kolokvija.

Za uspešno opravljen praktični del izpita pa mora študent aktivno sodelovati na vajah iz sporazumevanja, osvojiti osnovne tehnike sporazumevanja z zdravim človekom in bolnikom, izpolniti protokole o opazovanju v ambulanti in napisati zaključno poročilo o opazovanju v ambulanti ter izdelati in predstaviti seminarsko nalogo in aktivno sodelovati pri plenarni razpravi na zaključnem seminarju z evaluacijo. Pri oceni seminarske naloge ter zaključnega poročila o ambulanti se ocenjuje ustreznost vsebine in oblika naloge ter predstavitev naloge in sodelovanje pri plenarni razpravi na zaključnem seminarju.

Študent se mora na izpit iz sporazumevanja, ki ga opravi tako, da pozitivno opravi »pisni kolokvij« ter pridobi pisno oceno na zagovoru seminarja, prijaviti preko spletne aplikacije e-študent, po pravilih, ki veljajo na Medicinski fakulteti univerze v Ljubljani.

Vpis ocene je možen potem, ko študent, ki se je pravilno prijavil na izpit, pozitivno opravi pisni ter praktični del izpita. Indeks naj študent po datumu termina za izpit odda pri tajnici katedre za družinsko medicino, g. Ani Artnak, kjer bo indeks z vpisano oceno v najkrajšem času lahko tudi prevzel.

V primeru, da študent ni zadovoljen z oceno pri predmetu, lahko po pravilih fakultete zaprosi za popraviljanje ocene.

Literatura:

1. Vodopivec Jamšek V. Posvet. V: Švab I, Rotar Pavlič D. Družinska medicina. Ljubljana: Združenje zdravnikov družinske medicine SZD, 2002: 610-18.
2. Švab I. Težaven bolnik in njegov bolnik. V: Švab I, Rotar Pavlič D. Družinska medicina. Ljubljana: Združenje zdravnikov družinske medicine SZD, 2002: 619-23.
3. Gross Davis B. Tools for Teaching. Role playing and case studies p. 159-65.
4. Lloyd M, Bor R. Communication skills for medicine. London: Churchill Livingstone, Elsevier, 2009.
5. Petek Šter M, Švab I, Tomori M, Zalar B. Sporazumevanje – nov predmet na medicinski fakulteti v Ljubljani. Zdrav Vestn 2011;80: 865-72. .
6. Selič P. Nebesedno sporazumevanje za vsakdanjo rabo. Ljubljana, Inštitut za psihofiziološke študije PARES; 2007.
7. Selič P. Družinska medicina na stičišču kultur - učenje veščin sporazumevanja. In: Kersnik J. ed. Družinska medicina na stičišču kultur, (Zbirka PiP). Ljubljana: Združenje zdravnikov družinske medicine SZD, 2004: 13-25.
8. Švab I. ur. Sporazumevanje med zdravnikom in bolnikom. 12. učne delavnice za zdravnike splošne medicine. Ljubljana: Sekcija za splošno medicino SZD,1995, dostopno na:<http://www.drmedDružinskamb.org/zborniki/new/Sporazumevanje%20med%20zdravnikom%20in%20%20bolnikom.htm>
9. Petek Šter M. Teaching communication at the Medical School in Ljubljana. Acta Medica Academica 2012; 41:38-46.

PRILOGA 1: Osnutek protokola za pogovor s starostnikom

Pogovor s starostnikom naj poteka po sledečem protokolu:

- **Vzrok prihoda v dom starejših občanov:**
Vprašajte, zakaj je starostnik prišel v dom upokojencev (npr. slabo zdravstveno stanje, osamljenost) ter povejte ali je bila njegova odločitev za odhod v dom prostovoljna.
- **Opis tipičnega dneva starostnika v domu starejših občanov (DSO)**
Življenje starostnikov v domu se razlikuje od vašega življenja. Da jih boste lažje razumeli, morate vedeti, kako zgleda njihov vsakdanjik.
- **Telesne težave (lastna prepričanja, zdravnikova pojasnila)**
Bolnika povprašajte po njegovih telesnih težavah, zanima naj vas, v kolikšni meri bolezni, ki jih ima vplivajo na kakovost njegovega življenja ter kako se s zdravstvenimi težavami spopada.
- **Psihične težave**
Povprašajte, če ima starostnik težave s spominom, oziroma je žalosten in osamljen, in kako te težave vplivajo na njegovo življenje
- **Zdravila**
Večina starejših redno jemlje zdravila. Poizkušajte izvedeti, katera zdravila in zakaj jih jemljejo ter ugotoviti stališča bolnika do jemanja zdravil.
- **Funkcionalno stanje**
V pogovoru in z opazovanjem ugotovite, do kakšne mere je starostnik samostojen v dnevnih aktivnostih (umivanje, oblačenje, uporaba stranišča/inkontinenca hranjenje, gibanje), do kakšne mere je sposoben za samostojno življenje (nakupovanje, vožnja avtomobila oz. uporaba javnega prevoza, uporaba telefona, opravljanje hišnih opravil, ravnanje z denarjem) ter do kolikšne mere je sposoben izpolnjevanja vloge v družbi, skupnosti in družini na ravni (rekreacija, delo).
- **Odnos s svojci, prijatelji in osebjem**
Pridobite podatke o bolnikovi družini in odnosih z družinskimi člani. Ugotovite, do kolikšne mere so vključeni v socialno okolje (v DSO in zunaj DSO – srečanja s svojci in prijatelji, vključenost v razne aktivnosti. Povprašajte po obiskih, ki jih imajo (kdo in kako pogosto jih obiskuje) ter povprašajte, po odnosih z osebjem doma (kaj bi pohvalili, kaj pogrešajo)

PRILOGA 2: Navodila za pripravo seminarja

Poročilo o obisku pri starostniku naj ima naslednje dele:

Osnovni podatki o bolniku

V prvem odstavku naj bodo zajeti osnovne podatke o bolniku (spol, starost, izobrazba oz. poklic, lokacija obiska, čas obiska).

Opis pogovora starostnikom

Opis pogovora, ki ste ga imeli s starostnikom naj sledi protokolu za pogovor z bolnikom in naj ima sledeče podnaslove:

- vzrok prihoda v dom starejših občanov
- opis tipičnega dneva starostnika v domu starejših občanov (DSO)
- telesne težave (lastna prepričanja, zdravnikova pojasnila)
- psihične težave
- zdravila
- funkcionalno stanje
- odnos s svojci

Predstava o prognozi

Predstava o prognozi predstavlja povzetek o telesnem, psihičnem in socialnem stanju, ki ste ga oblikovali na osnovi pogovora z bolnikom in vaših opažanj ter oceno funkcionalnega stanja starostnika. Navedite tudi morebitne občutljive točke, bolnikova pričakovanja in strahove, ki ste jih zaznali v pogovoru.

Predlagajte, kaj bi lahko storili, da bi zadovoljili vsaj nekatere bolnikove potrebe in pričakovanja in bolniku zagotovili najboljšo možno kakovost življenja.

Opazanja pri pogovoru, ki ga je imel s starostnikom vaš kolega/kolegica

V tem delu je vaša naloga predvsem opazovanje besednega in nebesednega sporazumevanja, ki ga je imel vaš kolega z bolnikom, kjer ste bili vi v vlogi opazovalca. Opazujete vedenja udeležencev med posvetom. Opazovati morate tako besedno, kot nebesedno sporazumevanje. V pomoč pri opazovanju sporazumevanja vam bo obrazec »Opazovanje sporazumevanja v domu upokoencev« (priloga 6), ki ga morate izpolniti in ga priložiti seminarju.

Predstavitev vaših izkušenj in občutij, ki ste jih doživeli ob sporazumevanju s starostnikom

Česa ste se naučili? Vam je pogovor dal kaj misliti? Kako zadovoljen sem s seboj? Koliko ste zadovoljili bolnikova pričakovanja? Kje ste imeli težave? Kaj ste pozabili?

PRILOGA 3: Obrazec za opazovanje v ambulantni

1. ZAPOREDNA ŠTEVILKA PREGLEDA _____ DATUM PREGLEDA _____

2. SPOL BOLNIKA ☐ M ☐ Ž

3. LETNICA ROJSTVA _____ .

4. TEŽAVE, KI JIH JE NAVÉDEL BOLNIK:

- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____

5. KATERI PROBLEM JE BIL PO VAŠEM MNENJU ZA BOLNIKA NAJVEČJI?

- _____

6. KATERI PROBLEM BOLNIKA SE JE ZDEL NAJPOMEMBNEJŠI ZDRAVNIKU?

- _____

7. ČAS POSVETA V AMBULANTI: _____ minut.

8. Kaj bi v posvetu še posebej pohvalili?

9. Ali se je zgodilo kaj takega, kar vas je motilo?

PRILOGA 4: Povzetek opazovanja v ambulantni

Ko končate z opazovanjem v ambulantni, naredite analizo izpolnjenih obrazcev za opazovanje v ambulantni in odgovorite na zastavljena vprašanja. Povzetek naj bo strukturiran tako, da na prvo stran navedete svoje ime in priimek, ime in priimek mentorja in njegovo zdravniško številko, kjer ste opazovali delo, lokacijo ambulante ter datum, ko ste ambulanto obiskali. Na drugo stran napišite povzetek opazovanj v ambulantni in odgovorite na naslednja vprašanja:

1. Opišite populacijo obiskovalcev ambulante po spolu in starosti.
2. Predstavite težave, s težavami se ljudje obračajo na zdravnika.
3. Preverite, ali je problem, ki se zdi bolniku najpomembnejši, najpomembnejši tudi za zdravnika?
4. Koliko časa traja obisk in kako je obisk v ambulantni strukturiran. Kolikšen del časa je namenjen pogovoru med bolnikom in zdravnikom?
5. Kakšna je prosvetljenost bolnikov in do kakšne mere si bolniki pred obiskom zdravnika pomagajo sami?
6. Kaj bi posebej pohvalili in vas je motilo?
7. Česa ste se naučili?

PRILOGA 5: Evidenčni list

**EVIDENČNI LIST PRISOTNOSTI PRI VAJAH IN SEMINARJIH -
SPORAZUMEVANJE**

Ime in priimek

študenta: _____ skupina _____

Smer študija: medicina stomatologija

Študijsko leto: 2013/14

Aktivnost	Datum	Podpis vodje vaj/seminarja/mentorja
Uvodne vaje iz sporazumevanja		
Terenske vaje (dom upokojencev)		
Opazovanju v ambulanti		
Poročilo o opazovanju v ambulanti		
Seminarska naloga		
Zaključni seminar s predstavitvijo seminarske naloge		

PRILOGA 6: Opazovanje sporazumevanja v domu upokojencev

Označite tiste odgovore, ki najbolj ponazarjajo sporazumevanje vašega kolega s starostnikom.

Način govora (zlasti: ton, barva glasu) – kolega (ica) govori (možnih več odgovorov):

- ☐ mehko, žametno
- ☐ ostro, sekajoče
- ☐ piskajoče
- ☐ hitro
- ☐ počasi
- ☐ s primerno hitrostjo
- ☐ tekoče
- ☐ zatikajoče

Stik s pogledom (možnih več odgovorov):

- ☐ stika s pogledom ne vzpostavi
- ☐ stik s pogledom vzpostavi le redko in za kratek čas
- ☐ večino časa vzpostavlja stik s pogledom oz. gleda bolnika v obraz
- ☐ vzpostavlja kratke (bežne) stike s pogledom, krajše od treh sekund
- ☐ vzpostavlja daljše stike s pogledom, dolge 3-7 sekund
- ☐ vzpostavlja dolge stike s pogledom, ki trajajo nad 7 sekund

Izraz obraza (možnih več opazanj)

- ☐ brezizrazen (ne izraža čustev, se ne spreminja, kot maska)
- ☐ pretežno nasmejan
- ☐ ves čas nasmejan
- ☐ pretežno namrgoden
- ☐ ves čas namrgoden
- ☐ izraža zanimanje (dvigne obrvi, pokima)
- ☐ tesno stisnjena ali napeta usta

Telesna drža (možnih več opazanj):

- ☐ proti starostniku nagnjen ves čas
- ☐ proti starostniku nagnjen več kot pol časa
- ☐ stran od starostnika nagnjen ves čas
- ☐ spreminja nagib telesa (proti-stran od starostnika)

Prikimavanje

- ☐ pogosto prikimava med bolnikovim govorjenjem
- ☐ občasno pokima med bolnikovim govorjenjem
- ☐ zelo redko pokima med bolnikovim govorjenjem
- ☐ nikoli ne pokima

Gestikulacija (možnih več odgovorov)

- ☐ pogoste kretnje rok kot ponazorilo
- ☐ občasne kretnje rok kot ponazorilo
- ☐ z rokami ne ponazarja
- ☐ z rokami izraža nemir, nestrpnost (bobna s prsti, igra se s svinčnikom/drugim predmetom)
- ☐ z rokami izraža zadrego, nelagodje (sega z roko k obrazu, se praska, si popravlja lase)

Dotikanje (možnih več odgovorov):

- ☐ z bolnikom se rokuje
- ☐ z bolnikom se ne rokuje
- ☐ bolnika se ne dotakne
- ☐ bolnika se občasno dotakne med pogovorom
- ☐ bolnika se dotakne za spodbudo (potreplja po ramenu, hrbtu ipd.)

Medosebna razdalja in razporeditev v prostoru med posvetom – ne med morebitnim pregledom (možnih je več odgovorov):

- ☐ med kolegom (ico) in bolnikom je več kot 0.5 metra razdalje
- ☐ med kolegom (ico) in bolnikom je okoli 1 meter razdalje
- ☐ med kolegom (ico) in bolnikom je več kot 1.5 metra razdalje
- ☐ med kolegom (ico) in bolnikom je pregrada (npr. miza)
- ☐ kolega (ica) in bolnik(ca) si sedita nasproti
- ☐ kolega (ica) in bolnik(ca) sedita pod kotom 90°

Empatija

- 1 kolega (ica) ne deluje empatično
- 2 kolega (ica) deluje rahlo empatično, pretežno pa ne
- 3 kolega (ica) deluje pretežno empatično
- 4 kolega (ica) deluje vseskozi empatično

Druga opažanja, ugotovitve (dodajte):

PRILOGA 7: Prisotnost študenta v ambulanti

UNIVERZA V LJUBLJANI
MEDICINSKA FAKULTETA
Katedra za družinsko medicino
Poljanski nasip 58
1000 Ljubljana
Tel.: 01 438 69 15
E-mail: kdrmed@mf.uni-lj.si

Prof.dr. Igor Švab, dr.med.
Predstojnik

SPOŠTOVANI!

DANES JE PRI VAŠEM ZDRAVNIKU V SKLOPU VAJ PRI PREDMETU
SPORAZUMEVANJE, KI POTEKA V PRVEM LETNIKU ŠTUDIJA NA
MEDICINSKI FAKULTETI V LJUBLJANI

ŠTUDENT(KA)

_____.

NALOGA ŠTUDENTA JE, DA OPAZUJE SPORAZUMEVANJE MED
BOLNIKOM IN ZDRAVNIKOM.

VEŽEJO GA(JO) ENAKE ETIČNE DOLŽNOSTI KOT ZDRAVNIKA IN
OSTALE ZAPOSLENE.

ČE NE ŽELITE, DA BI BIL(A) PRISOTEN(A) PRI VAŠEM POSVETU Z
ZDRAVNIKOM, TO POVEJTE MEDICINSKI SESTRI ALI ZDRAVNIKU.

ZAHVALJUJEMO SE VAM ZA RAZUMEVANJE!

DATUM: _____

MENTOR: _____

M.P.