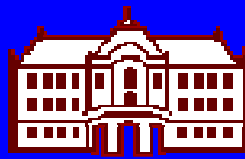


**Univerza v Ljubljani
Medicinska fakulteta
Katedra za družinsko medicino**



SPORAZUMEVANJE

Navodila za vodje vaj in seminarjev

Četrta, dopolnjena in popravljena izdaja

Študijsko leto 2014/2015

Ljubljana, september 2014

SPORAZUMEVANJE

UČNO GRADIVO – NAVODILA ZA VODJE VAJ IN SEMINARJEV

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 – 2014

Vse pravice pridržane.

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

378.147:316.772.4:614.253(086.034.44)

PETEK Šter, Marija

Sporazumevanje. Navodila za vodje vaj in seminarjev [Elektronski vir] : študijsko leto 2014/2015 / avtorji Marija Petek Šter, Igor Švab, Davorina Petek. – 4., dopolnjena in popravljena izd. – Ljubljana : Združenje zdravnikov družinske medicine, 2014

ISBN 978-961-6526-51-7

1. Gl. stv. nasl. 2. Švab, Igor 3. Petek, Davorina
268487936

Kazalo

Predgovor k četrti, popravljeni in dopolnjeni izdaji	4
Pouk sporazumevanja – namen, cilji in metode	5
Študijske obveznosti in pravila obnašanja	6
Opis predmeta	6
Teoretične osnove sporazumevanja	6
Praktično delo	7
Pogovor s starostnikom	12
Opazovanje sporazumevanja v ambulantni	13
Navodila za izpolnjevanje obrazcev	13
Zaključni seminar z ocenjevanjem in evaluacijo praktičnega dela pouka	14
Ocenjevanje študentov	18
Literatura:	19
Priloge	20
PRILOGA 1: Navodila za pogovor s starostnikom	20
PRILOGA 2: Primeri za igranje vlog v skupinah	21
VLOGA 1: Jezni bolnik (primer za demonstracijo)	21
VLOGA 2: Življenski slog - Tvegano pitje alkohola	22
VLOGA 3: Izguba	23
VLOGA 4: Sprejem v dom starejših občanov	24
PRILOGA 3. Ocenjevanje plenarnega seminarja	25
PRILOGA 4: Obrazec za opazovanje v ambulantni	26
PRILOGA 5: Evaluacijski list	27
PRILOGA 6: Evidenčni list	28
PRILOGA 7. Prisotnost študenta v ambulantni	29
PRILOGA 8: Opazovanje sporazumevanja v domu upokojencev	30

Predgovor k četrti, popravljeni in dopolnjeni 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 in ga bolniki od zdravnika pričakujejo.

V študijskem letu 2009/2010 smo z bolonjsko prenovo študija na Medicinski fakulteti v Ljubljani z učenjem sporazumevanja, kot predmeta zgodnjega stika z bolnikom, pričeli že ob začetku študija medicine in dentalne medicine.

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

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 ter 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 pouka pri predmetu »Sporazumevanje« 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 si prizadevali za visok nivo kakovosti pouka..

Namen navodil za vodje vaj in seminarjev je poenotiti izvedbo praktičnega dela pouka med različnimi izvajalci vaj in seminarjev ter vsem študentom zagotoviti kakovosten pouk. Verjamemo, da vam bodo navodila v pomoč pri izvajanju pedagoškega procesa.

Ljubljana, september 2014

Marija Petek Šter

Pouk sporazumevanja – namen, cilji in metode

Namen:

Je študente medicine in dentalne medicine naučiti razumeti vlogo sporazumevanja kot pomembnega dela obravnave bolnika in 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
- Navaditi študenta sporazumevanja v skupini
- Razumeti pomen medsebojnih odnosov med bolnikom in zdravnikom.

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 s podajanjem povratne informacije

Vsebina:

Moduli	Naslov	Metoda	Nosilec	čas
1	Teoretične osnove sporazumevanja	Predavanja	Zalar, Tomori	14 ur
2	Predstavitev predmeta, navodila za praktično delo	Plenarni seminar	Petek Šter	2 uri
3	Vaje v sporazumevanju	Vaje v skupinah	Asistenti KDM in Katedre za psihiatrijo	4 ure
4	Pogovor s starostnikom	Terensko delo	Mentorji v DSO	4 ure
5	Opazovanje v ambulantni	Opazovanje, izpolnjevanjem protokolov	Mentorji ambulantni	v 8 ur
6	Ostale oblike pouka			16 ur
7	Zaključni seminar	Seminar v skupinah	Asistenti KDM in Katedre za psihiatrijo	4 ure

Študijske obveznosti in pravila obnašanja

Študent mora pri predmetu opraviti naslednje študijske obveznosti:

1. Se udeležiti predavanj
2. Opraviti teoretični kolokvij (pisni del izpita)
3. Se udeležiti uvodnih vaj
4. Se udeležiti plenarnega seminarja o obisku v domu upokojencev
5. Opraviti pogovor s starostnikom v domu upokojencev
6. En dan opazovati delo in sporazumevanje v ambulantni in 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 ambulantni in napisati povzetek o ugotovitvah opazovanja v ambulantni

Udeležba na vajah in seminarju je obvezna in se preverja. Prisotnost na vajah in seminarjih se preverja in potrjuje s podpisom (priloga 6). Evidenčni list (priloga 6) 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. Odgovor bodo študentje pravočasno prejeli po elektronski pošti.

Opis predmeta

Predmet poteka v dveh med seboj povezanih delih v prvem semestru.

Teoretične osnove sporazumevanja

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

- Opredelitev komunikacije
- Osnove komuniciranja
- Modeli komuniciranja
- Zdravstveni modeli komuniciranja
- Empatija, nadzor, zaupanje, razkritje
- Ekspresija jeze
- Komunikacija moči
- Odnos do bolnika
- Odnos do sodelavcev
- Odnos do družine bolnika
- Odnos bolnika do družine
- Pomen neverbalne komunikacije, narava in dimenzije

- Intervju, faze komunikacijske tehnike
- Komunikacija v majhnih skupinah
- Opredelitev konfliktov, narava in pristop
- Komunikacijski pristop za reševanje konfliktov
- Posredovanje slabih novic
- Pisni pristanek, komunikacijska iztočnica
- Pravičnost in resnica
- Etične odločitve
- Medkulturna komunikacija
- Elementi medkulturne komunikacije
- Mediji in zaupanje
- Komunikacija v ogrožujočih situacijah
- Sporazumevanje v ogrožajočih situacijah
- Odnos do telesa (dotik, ugodje, bolečina)
- Sporazumevanje v posebnih okoliščinah (akutne okoliščine, otroci, starostniki)

Praktično delo

Plenarni seminar

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

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 4) in jim razložili kaj zahtevani elementi opazovanja pomenijo. Prejeli bodo navodila, kako pripraviti povzetek opazovanja v ambulantni.

Vaje v sporazumevanju

Študentje medicine in stomatologije so razdeljeni v skupine po 12-14 študentov. Vsaka skupina ima svojega asistenta. Vaje potekajo štiri šolske ure, večina vaj poteka v popoldanskem času v prostorih Katedre za družinsko medicino, Poljanski nasip 58.

Po uvodni predstavitvi namena in ciljev vaje sporazumevanja sledi predstavitev učenja sporazumevanja z igranjem vlog. Prikaz sporazumevanja med bolnikom in zdravnikom s pripravljenim primerom vodi asistent. Po koncu pogovora sledi analiza prikazanega sporazumevanja.

Znotraj vsake skupine se oblikujejo podskupine 3 študentov, ki vadijo sporazumevanje na osnovi pripravljenih primerov. Eden od študentov igra vlogo bolnika, drugi vlogo zdravnika,

tretji pa opazuje njuno sporazumevanje. Vsaka vaja pogovora traja 10 minut, sledi ji 20 minut razprave. V naslednji fazi se vloge zamenjajo. Po igranju vlog sledi diskusija.

Dejavnost	trajanje	Vodja
Uvod v delo v skupinah, predstavitev tehnike igre vlog	20'	Asistent
Prikaz igranja vlog z analizo sprazumevanja	30'	Asistent, študent
Odmor in razdelitev v trojke, predstavitev vlog	15'	
Igranje vlog v trojkah z analizo	60'	Študentje v trojkah
Predstavitev sporazumevanja s starostnikom v DSO	40'	Igra vlog, plenarno
Zaključek, navodila za praktično delo, razpored praktičnega dela, navodila za obisk ambulate	15'	Asistent

Nekaj praktičnih nasvetov za vodenje vaj iz sporazumevanja:

Vaje naj potekajo na sledeč način:

1. V začetku je potrebno vzpostaviti prvi stik med udeleženci in vzpostaviti prijateljsko, neogrožajoče vzdušje. Udeleženci se naj med seboj spoznajo in izmenjajo cilje in pričakovanja, ki ga imajo od pouka sporazumevanje.
2. Nato se je potrebno dogovoriti o programu, nalogah, izidih in ocenjevanju, ki bo sledilo na zaključnem seminarju. Študentom je potrebno povedati, da se od njih pričakuje aktivno sodelovanje in da naj se ne bojijo vprašati ali povedati, kar si mislijo.
3. Sledi kratek uvod v igranje vlog, ki je pripravljen v power pointu. Namen kratke predstavitve je v tem, da študentom predstavimo tehniko igre vlog in jih povemo pravila, ki se jih je potrebno pri igri vlog držati.
4. Sledi igra vlog, kjer asistent zaigra vlogo zdravnika (oz. nosilno vlogo), eden od študentov pa zaigra vlogo bolnika (študenta, ki pride po potrdilo). Vlogo skupaj analizirate. Za igro vlog morate pripraviti vloge (iz priloge 2)
5. Nato predstavite scenarij vsake od vlog in razdelite vloge bolnika in zdravnika. Študentje se na igranje vloge pripravijo, asistent pa opazuje, kako igra poteka. Po opravljeni igri naj znotraj male skupine poteka analiza, ki jo nato eden iz skupine predstavi tudi ostalim udeležencem skupine.

6. Ob koncu naj vsaka skupinica pove svoje izkušnje z igranjem vlog. Vodja vaj povzame ugotovitve skupin in jih kot izhodišča za sporazumevanje v določeni situaciji predstavi študnetom.
7. Priprava na pogovor s starosntikom v DSO-ju naj poteka tako, da vodja vaj igra starostnika, študentje pa naj se postavijo v svojo vlogo obiskvalca tako, da ima vsak študnet možnost, da postavi vsaj eno vprašanje vezano na protokol pogovora s starostnikom v DSO. Ustreznost zastavljenih vprašanj in odzive vodja vaj komentira in poda priporočila za vodenje pogovora s starosntikom.
8. V zaključku povzamete ključne poudarke ter študentom posredujete tehnična navodila za terenske vaje, ki potekajo v domovih upokojencev ter vaje v ambulantni. Študente opozorite na pripravo obrazcev za opazovanje v ambulantni in jim na kratko razložite, kako naj pripravijo poročilo.

Na kaj morate paziti pri vodenju vaj iz igranja vlog:

Scenarij:

- Resničen
- Spodbuditi mora razmišljanje
- Vsebuje elemente konflikta
- Spodbuja empatijo
- Izogiba se obveznih in edino pravih odgovorov
- Spodbudi študenta, da razmišlja in oblikuje lastna stališča
- Zahteva odločitve
- Je kratek in jedrnat

Scenarij je potrebno predstaviti vsem navzočim, vlogo pa le igralcu, ki jo bo igral. Povzemite situacijo in ponovite ključne dileme

Priprava igralcev:

- Igralcem je potrebno vlogo na kratko predstaviti, povzeti bistvo vloge, vendar pa vloge ne smemo analizirati pred samo igro
- Povedati jim je potrebno, da naj tega, kar je zapisano v vlogi, ne jemljejo osebno

Igra vlog:

- Pri izbiri vlog je smiselno upoštevati karakterne značilnosti igralcev (tih študent naj igra dominantno vlogo in obratno)
- V primeru, da ne kaže, da bi pri igri prišlo do soglasja ali rešitve problema, je potrebno igro prekiniti (trajanje 5-10 minut).

Analiza igre vlog:

- Igralci naj najprej povedo, kako so se počutili
- Najprej poda analizo tist, ki je bil v vlogi »zdravnika« (v našem primeru študent, ki je dajal nasvet), sledi tisti, ki je bil v vlogi »bolnika« (v našem primeru študnet, ki je prejel nasvet), nazadnje svoje mnenje poda občinstvo.
- Začnemo s pozitivnimi ocenami
- Občinstvo (opazovalci) najprej poudari dobre strani igre
- Sledi: Naslednjič bi lahko bilo boljše...

Pomembno pri analizi igre vlog

- Oseba, ki vodi diskusijo naj povzame ključne točke (vendar se mora izogniti predavanju oz. pravilnim odgovorom)
- Z vprašanji, namigi in ponovitvijo ključnih elementov pogovora naj pomaga študentom, da sami analizirajo primer
- Študentom je potrebno omogočiti, da se počutijo sproščeno in brez strahu in zadržkov izražajo svoje poglede na primer

Nekaj splošnih vprašanj pri analizi igre vlog:

- Kako zanesljivo ste lahko napovedali akcijo in reakcijo drugega igralca?
- Kako bi v situaciji lahko odigrali drugače?
- Ali bi bili ti drugi pristopi bolj učinkoviti / bi vam prinesli večje zadovoljstvo / bi bili bolj realni?
- Kako realna se vam je zdela situacija, ki ste jo odigrali?
- Kako ste se ob igri počutili?

Najpogostejše napake pri analizi igre vlog:

- Scenarij je nerealen (vanj se ni mogoče vživeti)
- Analiza igre poteka pred igro samo
- Igra vlog "se vleče"
- Komentarji opazovalcev med igro
- Smeh v publiko ali pri igralcih
- Moderator namesto analize predava in ponuja pravilne odgovore (se zaplete v reševanje kliničnega primera)

Kaj morate poudariti v pripravi na obisk starostnika v DSO

Študente opozorite in jim razložite dva pomembna dejavnika, ki sta pomembna za uspešno sporazumevanje:

Empatija

Empatija je racionalno in čustveno dogajanje, eden ključnih dejavnikov v podpornem komuniciranju, zmožnost postavljanja v položaj drugega in vživljanja vanj. Odnos (občutenje) simpatije ni pogoj za doživljanje empatije. Empatija ima kognitivno dimenzijo (zmožnost menjave perspektive), čustveno (vživljanje v čustvovanje drugega) in etično dimenzijo (dobronamernost, skrb za blagostanje drugega). Prava empatija je mogoča le ob upoštevanju medosebne različnosti, ob zavestni nameri, da oseba poskuša odkriti to različnost pri drugem.

Zaupanje

O medsebojnem zaupanju govorimo takrat, ko osebi v odnosu druga za drugo verjameta, da sta dobronamerni, zmožni (sposobni) in pripravljeni (vztrajni, dosledni) ravnati na zaželen in/ali dogovorjen način.

Če bolnik v odnosu zdravnik ↔ bolnik zdravnika ne ocenjuje kot dobronamernega, strokovno kompetentnega, vztrajnega in doslednega pri uresničevanju vedenjskih namer, mu ne bo zaupal. Ocena dobronamernosti pretežno izhaja iz empatičnega, čustveno izraznega odnosnega komuniciranja.

Kaj morate povedati v pripravi na obisk v ambulanti

Pred odhodom v ambulanto je potrebno študneta seznaiti z osnovnimi pravili obnašanja v pri delu z bolniki, s katerimi se srečajo v ambulanti. Posebna pozornost naj bo posevčena zaupnosti podatkov (priloga 7). Študente opozorite na naslednje dileme, povezane z odnosom do bolnika:

»Superiornost« zdravnika

Zdravnik je zaradi svojega znanja in veščin ter pogosto »domačega« okolja ambulate v nadrejenem položaju v primerjavi z bolnikom. Bolnik je v podrejenem položaju tudi zato, ker je bolan in sam ne obvladuje svojih težav. Opolnomočenje bolnika in vključitev bolnika v proces zdravljenja pomaga pri vzpostavitvi partnerskega odnosa med bolnikom in zdravnikom.

Všečnost bolniku

Dilema postane aktualna takrat, ko se bolnik in zdravnik ne strinjata. Zdravnik, kot strokovnjak, ki bolniku želi dobro, mora znati za bolnika težko sprejemljivo metodo zdravljenja predstaviti na način, ki čim manj negativno vpliva na odnos bolnik- zdravnik in ne sme dopustiti, da všečnost pretehta nad strokovnostjo.

Resnicoljubnost in informiran pristanek

Način odnosa med bolnikom in zdravnikom se skozi čas spreminja. Od paternalističnega odnosa, kjer je zdravnik najbolje vedel, kaj je dobro za bolnika do partnerskega odnosa, kjer se ustrezno informiran bolnik sam odloči o načinu zdravljenja.

Bolniki, posebno če gre za resno stanje, včasih ne želijo izvedeti vse resnice o bolezni in zdravnik mora prepoznati koliko bolnik želi vedeti in količino in način podajanja resnice prilagoditi bolniku.

Formalen ali prijateljski odnos

Formalnost odnosa med zdravnikom in bolnikom je povezana z medsebojnim poznavanjem in odnosom, pa tudi z naravo problema. Določena stopnja domačnosti lahko pripomore k bolj zaupnem odnosu, pretirana domačnost v odnosu pa lahko predstavlja oviro pri reševanju bolj intimnih problemov. Načeloma velja, da naj zdravnik ne zdravi svojcev in prijateljev, saj prijateljski odnos zmanjša objektivnost pri odločitvah in poveča verjetnost napake v odločanju.

Stalnost odnosa med bolnikom in zdravnikom

Dolgotrajen odnos med bolnikom in zdravnikom pripomore k oblikovanju zaupnega odnosa in boljši kakovosti oskrbe. V primeru samo prehodnega odnosa med bolnikom in zdravnikom, pa le ta vedno zahteva čas za vzpostavitev odnosa, ki je nujen za uspešen terapevtski odnos.

Obravnava bolnika, ki ga dobro poznamo je lahko veliko bolj v bolnika usmerjena, po drugi strani pa tudi časovno bolj učinkovita in pogosto bolj kakovostna.

Prisotnost tretje osebe ob pregledu

Tretja oseba ob pregledu (svojci, prijatelji) lahko predstavlja psihosocialno podporo bolniku, po drugi strani pa lahko zmanjšuje zaupnost odnosa med bolnikom in zdravnikom in bolniku preprečuje, da bi z zdravnikom spregovoril o bolj intimnih težavah. Vedno mora biti prisotnost tretje osebe ob pregledu želja bolnika. V primeru otroka do 15. leta je prisotnost staršev ob pregledu običajna (po 15. letu pa starosti pa ob privolitvi mladostnika).

Potrebna oprema:

- Računalnik in power-point projektor

- Presentacija o igranju vlog (priloga v PP)
- Seznam študentov, ki so razporejeni v skupino (pripravi tajnica)
- Kopije vlog (za vsako od trojk po ena kopija vsake vloge) - pripravljena mapa v tajništvu
- Obrazci za opazovanje v ambulantni, ki ga pojasnite
- Evidenčni list (priloga 6), ki ga pripravi tajnica za vsakega od študentov

Pogovor s starostnikom

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 koordinator praktičnega dela. Razpored praktičnega dela pripravi tajnica katedre za družinsko medicino gospa Ana Artnak. Razpored bo objavljen na spletni strani Katedre za družinsko medicino ter na oglasni deski pred Katedro za družinsko medicino.

Točen čas (dan in uro) ter kraj obiska bodo študentje 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 držijo, saj z odpovedovanjem povzročijo težave tako pri organizaciji pouka, kot težave starostnikom.

Vaje potekajo praviloma v dopoldanskem času med 9.00 in 12.00 uro, izjemoma v popoldanskem času oz. kot bo navedeno v urniku. Študentje se ob 9.00 uri zglasijo v DSO, kamor so razporejeni in poiščejo kontaktno medicinsko sestro, ki jih nato pelje do bolnikov, ki so predhodno podali soglasje, da bodo sodelovali pri pouku. Na obisk starostnika v DSO se vnaprej pripravijo po navodilih, ki so podana v prilogi 1 (osnutek protokola za pogovor s starostnikom). Obisk opravijo v običajnih oblačilih, s seboj imajo zvezek in pisalo ter evidenčni list (priloga 6).

Medicinska sestra jih bo pospremila k prvemu bolniku. Bolniku se predstavijo, povejo, da so študent medicine oz. dentalne medicine ter mu razložijo namen svojega obiska. Nato začnejo pogovor po protokolu za pogovor s starostnikom (priloga 1). Pogovor lahko traja največ eno uro. Če v tem času še niso izvedeli vsega potrebnega, morajo pogovor zaključiti.

Ko opravijo pogovor s prvim bolnikom, se odpravijo k drugemu bolniku in zamenjajo vlogi. V vlogi opazovalca poizkušajo ostati v ozadju in pustiti kolegu, ki vodi pogovor, da to stori brez 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 8), ki bo v pomoč pri pripravi seminarja.

Ko končata s pogovorom, se zahvalijo bolnikom in odgovorni sestri, ki bo študentom podpisala prisotnost na terenskih vajah na evidenčni list (priloga 6).

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, 8210 Trebnje : Hermina Smole, dipl. med. sestra (07 346 2 100)

Opazovanje sporazumevanja v ambulantni

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

Kontaktne podatke o mentorjih bodo objavljeni na spletni strani Katedre za družinsko medicino: <http://www.mf.uni-lj.si/katedra> 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)).

Navodila za izpolnjevanje obrazcev

Izpolnjevanje obrazcev (priloga 4) poteka tako, da študent za vsak obisk bolnika v ambulantni, ki vključuje tudi pogovor z bolnikom, izpolni obrazec, ki zahteva osnovne podatke o bolniku (spol, letnico rojstva) ter podatke o razlogu obiska.

Študent naj navede vse pritožbe, ki jih je bolnik povedal v laičnem jeziku (npr. glavobol, spremembe na nohtih, utrujenost, zmanjkalo zdravil za pritisk...).

Nato naj študent oceni, kateri problem je bil za bolnika najpomembnejši in ga je vodil k obisku k zdravniku. Nato naj še oceni, kateri problem pa se je zdravniku zdel najpomembnejši.

Študent naj izmeri tudi čas obiska v zdravnikovi ambulantni, kar naj stori na pol minute natančno.

Ob koncu ima študent možnost, da napiše morebitna opažanja, ki so ga presenetila v pozitivnem ali negativnem smislu. Tu so mišljene stvari, kot so ustrezen profesionalen odnos zdravnika, kompleksnost obravnave bolnikovega problema, vključno etične dileme, neprimeren odnos med sogovornikoma (npr. zdravnik je vpil na bolnika), zdravnikov čustven odziv na bolnikov stisko...

Izpolnjene obrazce za opazovanje ter povzetek opazovanj, ki ga naj študent po navodilih naredi po opazovanju v ambulanti študent naredi po navodilih za povzetek opazovanj v ambulanti mora prinesiti skupaj s poročilom o opazovanju v ambulanti na zaključni seminar z evaluacijo, kjer boste obrazce pobrali.

Študentje so prejeli sledeča navodila za pripravo povzetka opazovanja v ambulanti:

Ko končate z opazovanjem v ambulanti, naredite analizo izpolnjenih obrazcev za opazovanje v ambulanti in odgovorite na zastavljena vprašanja. Povzetek naj bo strukturiran tako, da na prvo stran navedete svoje ime in priimek, ime in priimek mentorja, kjer ste opazovali delo v ambulanti, lokacijo ambulante (točen naslov) ter datum, ko ste ambulanto obiskali. Na drugo stran napišite povzetek opazovanj v ambulanti 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 ambulanti strukturiran.
5. Kolikšen del časa je namenjen pogovoru med bolnikom in zdravnikom?
6. Kakšna je prosvetljenost bolnikov in do kakšne mere si bolniki pred obiskom zdravnika pomagajo sami?
7. Ocenite sporazumevanje med zdravnikom z bolnikom. Uporabite oporne točke po katerih ste ocenjevali sporazumevanje.
8. Kaj bi posebej pohvalili in vas je motilo?
9. Česa ste se naučili?

O povzetkih opažanj v ambulanti se boste s študenti pogovorili. Za pogovor je namenjena zadnja ura seminarja.

Zaključni seminar z ocenjevanjem in evaluacijo praktičnega dela pouka

Namen zaključka je poročanje in pregled po protokolu pripravljenega seminarja ter razjasnitev dilem v zvezi z izkušnjami bolnika, ki so ga študentje obiskali v domu upokoencev in pogovor o izkušnja, ki so jih pridobili pri stiku z bolnikom v ambulanti ter ocenjevanje praktičnega dela pouka pri predmetu »Sporazumevanje«.

Zaključek se izvede v obliki seminarja v malih skupini, ki so enaka kot tista pri vajah v sporazumevanju. Trajanje zaključnega seminarja z evaluacijo je 4 šolske ure po sledečem urniku:

Dejavnost	trajanje	Vodja
Uvod v zaključni del	10'	Asistent
Predstavitev seminarских nalog s povratno informacijo	120'	Asistent, študentje
Analiza opazovanja v ambulantih	40'	Asistentje, študentje
Zaključna evalvacija uspešnosti pouka	10'	Asistent, študentje

Vsak študent ima na voljo 5 minut za predstavitev seminarske naloge, 5 minut pa je namenjeno razjasnitvi dilem v zvezi z izkušnjami bolnikov.

Seminar bodo študentje vsaj teden dni pred zagovorom poslali tajnici Katedre, ki bo seminarje zbrala in vam jih v elektronski obliki poslala. Seminar morajo **asistenti pregledati in okvirno oceniti pred zagovorom, na zagovoru ocenjujete še kakovost predstavitve seminarja** ter sodelovanje študenta v plenarni razpravi. Pri ocenjevanju seminarja upoštevajte obrazec za ocenjevanje seminarja (priloga 3), ki temelji na navodilih za pripravo seminarja. Asistent pod predlog ocene praktičnega dela pouka, ki temelji na oceni pripravljenih pisnih izdelkov in njihove predstavitve ter študnetovega aktivnega sodelovanja pri pouku. O svojem predlogu ocene študnetov ne seznanite, ampak predloge ocene v pisni obliki na pripravljenem obrazcu (priloga 3) posredujete v tajništvo katedre za družinsko medicino.

Dokončno oceno potrdi učitelj pri predmetu sporazumevanje in je objavljena na spletni strani katedre za družinsko medicino.

Seminar mora biti pripravljen po naslednjih navodilih:

Navodila za pripravo seminarja

Poročilo o obisku pri starostniku naj ima naslednje dele:

Osnovni podatki o bolniku

V prvem odstavku naj bodo zajeti osnovni podatki 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. Študent naj navede tudi morebitne občutljive točke, bolnikova pričakovanja in strahove, ki ste jih zaznali v pogovoru.

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

Predstavitev študentovih izkušenj in občutij, ki so jih doživeli ob sporazumevanju s starostnikom

Študent naj poizkuša odgovoriti na naslednja vprašanja:

Česa sem se naučil? Mi je pogovor dal kaj misliti? Kako zadovoljen sem bil s seboj? Koliko sem zadovoljil bolnikova pričakovanja? Kje sem imel težave? Kaj sem pozabil?

Seminar naj ima vsaj tri tipkane strani, in mora biti strukturiran po navodilih. Prilaga seminarju mora biti tudi izpolnjen obrazec o opazovanju sporazumevanja v DSO.

Predstavitev seminarja

Navodila, ki so jih za predstavitev prejeli študentje, so sledeča:

Predstavitev seminarske naloge izgleda 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 momente, 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 analizirajte sporazumevanje vašega kolega. Poudarite elemente, ki so pripomogli k uspešnemu sporazumevanju in nato opozorite na težave, ki ste jih zaznali.

Pri ocenjevanju seminarske naloge upoštevate tudi ustreznost ustne predstavitve, upoštevajoč predvsem kritično analizo sporazumevanja, ki ga je študent opravil z bolnikom ter analizo besednega in nebesednega sporazumevanja, ki jo je študent napravil, ko je opazoval sporazumevanje kolega.

Analiza opazovanja v ambulanti

Študentje morajo na zaključni seminar prinesiti izpolnjene obrazce za ocenjevanje v ambulanti in poročilo o opazovanju v ambulanti, ki so ga opravili. Izpolnjene obrazce skupaj s poročilom poberite in jih shranjene v mapi oddajte v tajništvo.

V drugem delu seminarja plenarno obravnavajte analize sporazumevanja v ambulanti, ki so jih študentje pripravili. Primerjajte sporazumevanje, ki so ga študentje spremljali v ambulanti

(sporazumevanje profesionalca z bolnikom) s sporazumevanjem, ki so ga študentje kot začetniki opravili z bolnikom v domu upokojencev.

Ob koncu razdelite evaluacijski list (priloga 5) ter se s študentom individualno pogovorite o oceni seminarja in jim podpišite evidenčni list (priloga 6).

Evaluacija uspešnosti

Ob zaključku programa se v mali skupini izvede pogovor s študenti. Vsak študent izpolni evaluacijski list (priloga 5) ter vprašalnik za oceno stališč do empatije.

Potrebna oprema:

- Seznam študentov na vajah s seznamom tistih, ki so oddali seminar (pripravi tajnica)
- Kopije študentskih seminarjev (priporočljivo je, da s seboj prinesete kopije seminarjev, ki ste jih ocenjevali)
- Kopije obrazcev za oceno seminarja (pripravite vnaprej, služijo kot pomoč pri ocenjevanju seminarjev)
- Kopije analiz o opazovanju v ambulantni (prinesite s seboj)
- Evaluacijski listi
- Vprašalnik za oceno stališč do empatije

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 ustnega praktičnega dela izpita tako, da vsak del izpita k oceni prispeva 50% ocene. V primeru vmesne ocene, se ocena zaokroži navzgor.

Na izpit se mora študent prijaviti preko e-študenta, po navodilih, ki veljajo na fakulteti potem, ko ima opravljene vse obveznosti (je opravil pisni kolokvij, vse vaje ter uspešno predstavil in dobil pozitivno ooceno pri zagovoru seminarske naloge).

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 kolokviju. Na kolokvij se študenti prijavijo na elektronski naslov: **student@psih-klinika.si**

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.
10. Petek Šter M, Šter B, Petek D, Cedilnik Gorup E. Validation of Slovenian version of Jefferson scale of empathy for students (Validacija slovenske različice Jeffersonove lestvice empatije za študente). Zdravstveno varstvo, 2014;53: 89-100.
11. Gordon S, Hayes L, Scott R. Bedside Manners. Play and Workbook. Cornell University Press, 2013.

Priloge

PRILOGA 1: Navodila 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 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, prijatelj in osebje**

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 osebje doma (kaj bi pohvalili, kaj pogrešajo)

PRILOGA 2: Primeri za igranje vlog v skupinah

VLOGA 1: Jezni bolnik (primer za demonstracijo)

NAVODILA ZA ASISTENTA

Namen vloge je prikazati sporazumevanje z jeznim bolnikom. Vloga se predstavi plenarno, kot uvod v igranje vlog. Asistent naj igra zdravnika, eden od študentov pa naj prevzame vlogo študenta. Pomembno je, da studentom pokažemo, kako zavrniti neupravičeno zahtevo, ne da bi ustvarili prepir med bolnikom in zdravnikom.

NAVODILA ZA ŠTUDENTA: Jezni bolnik

Ozadje

Ste 20-letni študent, ki vam manjka eden od izpitov, ki so pogoj za napredovanje v višji letnik. Za pogojni vpis pa potrebujete zdravniško potrdilo, da ste imel tekom študijskega leta zdravstvene težave, ki so vas omejevale pri študiju. Med študijskim letom ste dvakrat obiskali zdravnika zaradi prehlada, resneje bolni pa niste bili. Svojih študijskih obveznosti niste opravili, ker ste se bolj kot študiju posvečali zabavi, tudi počitnicam se niste odpovedali.

Veste, da so vaši kolegi zdravniško potrdilo pridobili, tudi če niso bili bolni ali poškodovani. Od zdravnika potrebujete samo potrdilo o zdravstvenem stanju, ki ga boste priložili k vlogi za pogojni vpis.

Zdravniku poveste, da niste bolni, da pa potrebujete samo zdravniško potrdilo za pogojni vpis v višji letnik, saj se vam zdi samoumevno, da bo zdravnik razumel vaš problem in vam potrdilo izdal.

NAVODILA ZA ASISTENTA (vloga zdravnika)

20-letnemu študentu, ki se je bolj kot študiju posvečal zabavi, ni uspelo opraviti vseh izpitov, ki so bili pogoj za napredovanje v višji letnik. Od vas zahteva potrdilo, da je bil tekom študijskega leta resneje bolan, čeprav se je v ambulantni oglašil le dvakrat zaradi prehlada.

Verzija 1: Zdravnik je neodločen, se pritožuje nad zahtevo študenta po neupravičenem potrdilu, na koncu pa brez pravega pojasnila opravičilo izda.

Verzija 2: Potrdila zdravnik ne izda, vendar pa mora pojasniti svoje razloge za zavrnitev prošnje in se izogniti konfliktu .

VLOGA 2: Življenski slog - Tvegano pitje alkohola

NAVODILA ZA ASISTENTA

Namen vloge je kolega opozoriti na problem tveganega pitja alkohola. Gre za študenta s problemom tveganega pitja alkohola v fazi prekontemplacije glede spremembe vedenja. Študent, ki prevzame vlogo tistega, ki svetuje, mora kolega s problemom opozoriti na problem in ga spodbuditi, da problem prepozna in začne razmišljati o spremembi.

Tvegano pitje alkohola

NAVODILA ZA KOLEGA (ALKOHOL - PROBLEM)

Ste 19-letni študent, ki ste bili že od prej navajeni spiti kakšen kozarček. V družini je v navadi, da ste ob kosilu spili kozarec vina, pa tudi ob vseh pomembnih dogodkih ni smel manjkati alkohol.

Tudi sedaj, ko študirate izven domačega kraja si ga rad privoščite. Na vseh zabavah ga pijete več kot ostali, pa se vam veliko ne pozna. Na to ste ponosni, saj vidite, da so nekateri kolegi že po dveh kozarcih čisto pijani.

Zadnjič, ko vas je ustavil policaj, ste imeli srečo. Preverjal je dokumente in vam ni dal pihati, vi pa ste pred tem spili kar nekaj kozarčkov vina.

NAVODILA ZA KOLEGA (ALKOHOL – NASVET)

Že nekaj časa opazujete svojega 19-letnega študijskega kolega. Opažate, da na zabavah spije bistveno več alkohola kot ostali in se s tem še rad pohvali. Tudi preko dneva ste ga že večkrat videli s pločevinko piva. Občutek imate, da je vaša dolžnost, da kolega opozorite, da pije preveč.

VLOGA 3: Izguba

NAVODILA ZA ASISTENTA

Namen vloge je predstaviti problem izgube s katerim se sooča študentka medicine, ki jo je pred kratkim zapustil fant, ker je po njenem odhodu v Ljubljano spoznal druge dekle. Fantu je zelo zamerila, postala je nezaupljiva do oseb nasprotnega spola. Življenje vidi le s temne plati, ni ji do socialnih stikov, tudi pri študiju se težje zbere. Naloga kolega je, da se z njo pogovori in ji s pozitivno spodbudo poizkuša pomagati, da sprejme nastalo situacijo ter si zastavi načrte za prihodnost.

NAVODILA ZA ŠTUDENTA (IZGUBA – PROBLEM)

Ste 19-letna študentka (študnet) medicine in prihajate iz podeželskega okolja v mesto. Med spremembami, ki so se po odhodu na fakulteto zgodile, je tudi ta, da vas je zapustil fant (dekle) saj je spoznal drugo dekle (fanta). Fantu (dekletu) ste zelo zamerili, postali ste nezaupljivi predvsem do oseb nasprotnega spola. Jezni ste na fanta (dekle), o osebah nasprotnega spola ne veste povedati nič lepega. Izguba vas je naredila črnogledo, izogibate se socialnim stikom, tudi pri študiju se težje zberete.

NAVODILA ZA KOLEGA (IZGUBA-NASVET)

Tudi vi ste 19-letna študentka (študnet) medicine, ki se vam zaupa vaša 19-letna kolegica (kolega), ki prihaja iz oddaljenega podeželskega kraja. Opažate, da se zadnje čase umika socialnim stikom, čeprav se je spomnite kot živahnega in zgovornega dekleta (fanta). Izvedeli ste, da jo je pred kratkim zapustil fant (dekle). Odločite se, da se ji boste približali in se z njo (njim) pogovorili.

VLOGA 4: Sprejem v dom starejših občanov

NAVODILA ZA ASISTENTA

Namen vloge je predstaviti starostnika, ki je pristal v domu starejših občanov zato, ker so tako želeli svojci. Doma ni bilo realnih pogojev za oskrbo, ki jo potrebuje, tako, da je bil sprejem v DSO nujen. S situacijo se starostnik še ni sprijaznil. Izraža jezo nad svojci, nezadovoljen je z oskrbo v domu in želi nazaj domov.

NAVODILA ZA STAROSTNIKA (IGRA ASISTENT)

Ste 82-letni stanovalec v domu za starejše občane. V dom ste prišli pred kratkim po prigovarjanju in prepričevanju vaših domačih, čeprav ste še vedno mnenja, da bi bili lahko tudi doma, če bi se domači malo bolj potrudili in vam nudili potrebno nego (po blažji možganski kapi ste vezani na invalidski voziček, potrebujete pomoč pri umivanju in oblačenju, težave imate z zadrževanjem vode).

Na svojce ste jezni, da so se vas rešili v dom (hiralnico), tudi osebje je neprijazno in nikoli nima dovolj časa za vas, s hrano niste zadovoljni (doma je bila boljša), zaradi ostalih stanovalcev pa še spati ne morete kot bi bilo treba.

NAVODILA ZA ŠTUDENTE

Ste študenti medicine (dentalne medicine), ki morate opraviti obisk pri starostniku v domu upokojencev. Dodeljen vam je pred kratkim sprejeti 82-letni starostnik po možganski kapi, po kateri je odvisen od tuje pomoči, ki je svojci niso mogli zagotoviti v domačem okolju.

Starostnik izraža jezo nad svojci in nezadovoljstvo nad oskrbo v domu. Razumeti morate njegovo stisko in mu poizkuša razložiti pravilnost odločitve o sprejemu v dom starejših občanov tako, da predstavi pozitivne strani bivanja v domu upokojencev (nega, socialna mreža, varnost...) ter izvedeti čim več o starostniku, njegovih vrednostah in stališčih, odnosih do svojcev okolice.

PRILOGA 3. Ocenjevanje plenarnega seminarja

Ime in priimek študenta: _____ Skupina: _____

Ocenjevalec: _____

Ocena:

Datum: _____

Analiza ocene:

Element	V celoti	Deloma	Ne
Oblika ustreza			
Seminar vsebuje vse zahtevane vsebine			
Kritično je analiziral pogovor, ki ga je s starostnikom opravil kolega			
Kritično je analiziral svoj pogovor s starostnikom			
Jedrnato je predstavil seminar in povzel svoja opažanja			
Analiziral je opazovanje v ambulantni			
Prispeval je k kakovosti razprave			

Ocena 10: V vseh sedmih točkah mora biti ocena »v celoti«

Ocena 9: V vsaj petih točkah mora biti ocena »v celoti«, dve točki sta lahko ocenjeni z »deloma«

Ocena 8: Vsaj v treh točkah mora biti ocena »v celoti«, v nobeni od točk ne sme biti ocena »ne«

Ocena 7: Vsaj v eni točki mora biti ocena v celoti, v nobeni od točk ne sme biti ocena »ne«

Ocena 6: V vseh točkah ocena vsaj »deloma«, v nobeni od točk ne sme biti ocena »ne«

PRILOGA 4: 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 SE JE, IZ TEGA, KAR STE OPAZILI, 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 5: Evaluacijski list

Sporazumevanje				
Ocenjevalni list				
1. Do kolikšne mere so bila izpolnjena vaša pričakovanja, ki ste jih imeli od pouka? (ocenite z oceno od 1 do 5)				
1	2	3	4	5
sploh ne			v celoti	
2. Kako ocenjujete predavanja? (ocenite z oceno od 1 do 5)				
1	2	3	4	5
slabo			odlično	
4. Kako bi ocenili vaje iz sporazumevanja ? (ocenite z oceno od 1 do 5)				
1	2	3	4	5
slabo			odlično	
5. Kako bi ocenili terenske vaje (obisko v domu upokojencev)? (ocenite z oceno od 1 do 5)				
1	2	3	4	5
slabo			odlično	
6. Kako ocenjujete opazovanje v ambulanti? (ocenite z oceno od 1 do 5)				
1	2	3	4	5
slabo			odlično	
5. Kaj bi še posebej pohvalili:				
6. S čim niste bili zadovoljni:				
7. Vaši predlogi, kako bi predmet „Sporazumevanje“ izboljšali:				

PRILOGA 6: Evidenčni list

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

Ime in priimek študenta: _____

Smer študija: medicina dentalna medicina

Študijsko leto: 2014/15

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

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.

PRILOGA 8: 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):
