

Univerza v Ljubljani
Medicinska fakulteta
Katedra za družinsko medicino
Katedra za stomatološko protetiko



UVOD V KLINIČNO MEDICINO IN KLINIČNO DENTALNO MEDICINO 1
VSEBINSKI SKLOP »SPORAZUMEVANJE«

Navodila za vaje in seminar

Druga izdaja

Študijsko leto 2022/2023

Ljubljana, februar 2023

Avtorji: Marija Petek Šter, Davorina Petek, Ksenija Rener-Sitar, Tatjana Mrvič

Urednica: Marija Petek Šter

Izdala: Univerza v Ljubljani, Medicinska fakulteta, Katedra z družinsko medicino, kot spletni vir.

Kataložni zapis o publikaciji (CIP) pripravili v Narodni in univerzitetni knjižnici v Ljubljani

[COBISS.SI-ID 144748803](#)

ISBN 978-961-267-235-5 (PDF)

Kazalo

Predgovor k drugi izdaji	4
Pomembni kontakti.....	5
Pouk sporazumevanja – namen, cilji in metode	6
Namen pouka	6
Cilji	6
Metode	6
Študijske obveznosti in pravila obnašanja	6
Opis predmeta	7
1. Teoretične osnove sporazumevanja in obnašanja v kliničnem okolju.....	7
2. Predavanja.....	8
3. Vaja – obnašanje v kliničnem okolju in preprečevanje okužb - SPOBO	8
4. Seminar iz sporazumevanja	9
5. Vaje v domovih starejših občanov (DSO)	9
6. Priprava seminarja	11
7. Zaključni seminar z ocenjevanjem praktičnega dela pouka	11
8. Ocenjevanje teoretičnega dela pouka – “pisni kolokvij”	12
9. Prijava na izpit in končna ocena pri predmetu »Sporazumevanje«	12
Obvezna literatura.....	13
Dodatna literatura	13
Priloge.....	14
PRILOGA 1: Osnutek protokola za pogovor s starostnikom	14
PRILOGA 2: Navodila za pripravo seminarja.....	15
PRILOGA 3: Evidenčni list.....	16
PRILOGA 4: Opazovanje sporazumevanja v domu starejših občanov	17

Predgovor k drugi izdaji

Kakovostna obravnava bolnika znanja od zdravnika poleg kliničnega zahteva tudi sposobnost sporazumevanja z bolnikom, ki pripomore k vzpostavitvi dobrega odnosa med bolnikom in zdravnikom, ki je ključen za uspeh zdravljenja.

Zgodnji stik z bolnikom lahko pomaga pri oblikovanju sočutnega in odgovornega človeka in študentu daje vpogled v poklic zdravnika ter predstavlja spodbudo za študij medicine oz. dentalne medicine.

V novem študijskem programu se študent uči sporazumevanja v sklopu predmeta »Uvod v klinično medicino oz. dentalno medicino 1«. Sporazumevanje predstavlja enega od petih vsebinskih sklopov predmeta.

Namen predmeta »Sporazumevanje« je naučiti študenta osnov sporazumevanja in obnašanja v kliničnem okolju. V sklopu predmeta študenta seznanimo in naučimo osnov preprečevanja prenosa okužb v zdravstvenih ustanovah.

Pouk koordinira Katedra za družinsko medicino (KDM) v sodelovanju s Katedro za stomatološko protetiko in ostalimi katedrami Oddelka za dentalno medicino ter s Katedro za psihiatrijo. Pomembno vlogo v izvajanju pouka imajo ob tudi zunanji izvajalci – sodelavci v domovih starejših občanov (DSO) ter sodelavci Službe za preprečevanje in obvladovanje bolnišničnih okužb (SPOBO) v UKC Ljubljana. Predmet nadgrajuje še klinična praksa, ki je obvezen del pouka in poteka v času poletnih počitnic v ambulantah na primarnem nivoju zdravstvenega varstva (ambulante družinske medicine, pediatrije, primarne ginekologije ali dentalne medicine za študente dentalne medicine).

Pri izvedbi pouka uporabljamo različne metode poučevanja, ki študenta postavijo v aktivno vlogo in mu omogočijo, da pridobljeno znanje in veščine tudi zna uporabiti tudi v praksi.

Navodila za vaje pri predmetu »Sporazumevanje« predstavljajo priročnik za izvedbo vaj in seminarjev, teoretično znanje potrebno za aktivno sodelovanje pri vajah in seminarju pa pridobite na predavanjih oziroma v priročniku »Izbrana poglavja iz sporazumevanja«.

Ljubljana, februar 2023

Marija Petek Šter
Ksenija Renner Sitar

Pomembni kontakti

Tajnica Katedre za družinsko medicino: gospa Lea Vilman (tel. 01 438 69 15, mobi: 041 375 313, e-mail: kdrmed@mf.uni-lj.si)

Nosilki predmeta:

Prof. dr. Marija Petek Šter: marija.petek-ster@mf.uni-lj.si

Prof. dr. Ksenija Renner Sitar: ksenija.rener@mf.uni-lj.si

Gradiva in obvestila: Najdete na spletni učilnici predmetov Uvod v klinično medicino in dentalno medicino 1, vsebinski sklop »Sporazumevanje«:
<https://pouk.mf.uni-lj.si/course/view.php?id=1250¬ifyeditingon=1>

Pouk sporazumevanja – namen, cilji in metode

Namen pouka

Namen predmeta »Sporazumevanje« je naučiti študenta osnov sporazumevanja in obnašanja v kliničnem okolju.

Cilji

- Naučiti študenta osnovnih načel obnašanja v kliničnem okolju
- Naučiti študenta osnov preprečevanja okužb v zdravstvenih ustanovah (higiena rok, uporaba osebne varovalne opreme)
- Naučiti študenta osnovnih pravil sporazumevanja z zdravim človekom in z bolnikom
- Študenta naučiti strukture posveta
- Študentu predstaviti sporazumevanje z različnimi pacienti
- Navaditi študenta sporazumevanja v skupini
- Razumeti pomen dobrih medsebojnih odnosov med bolnikom in zdravnikom

Metode

1. Predavanja
2. Seminar
3. Praktične vaje
4. Priprava seminarske naloge (samostojno delo)
5. Razprava v skupini s podajanjem povratne informacije

Študijske obveznosti in pravila obnašanja

Študent mora pri predmetu opraviti naslednje študijske obveznosti:

1. Opraviti teoretični kolokvij (pisni del izpita)
2. Se udeležiti obveznih vaj in seminarjev
3. Se udeležiti predavanja s seminarjem za pripravo na obisk v domu starejših občanov (DSO)
4. Opraviti pogovor s starostnikom v DSO
5. Pripraviti seminar o obisku in pogovoru s starostnikom v DSO
6. Predstaviti seminar o obisku v DSO

Priporočamo udeležbo na predavanjih; predvsem je pomembno, da se udeležite prvega dne predavanj, ko boste dobili tudi natančnejša navodila o poteku pouka.

Udeležba na vajah in seminarju je obvezna in se preverja. Prisotnost na vajah in seminarjih se preverja in potrjuje s podpisom v evidenčnem listu (priloga 5). Evidenčni list

(priloga 5) s podpisi mora študent predložiti pred pridobitvijo delne ocene pri predmetu Uvod v klinično medicino oz. dentalno medicino 1.

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 oziroma takoj, ko do nepredvidene situacije (npr. bolezen) pride. Prošnjo bo obravnaval pedagoški kolegij Katedre za družinsko medicino. Odgovor boste pravočasno prejeli po elektronski pošti.

Opis predmeta

Predmet poteka v drugem (poletnem) semestru. Sestavljen je iz teoretičnih osnov sporazumevanja in obnašanja v kliničnem okolju, ki so podana v obliki predavanj in seminarjev ter vaj.

1. Teoretične osnove sporazumevanja in obnašanja v kliničnem okolju

Predstavljajo predavanja iz sporazumevanja in obnašanja v kliničnem okolju. Na predavanjih se obdelajo naslednje teme:

- Opredelitev sporazumevanja
- Osnove sporazumevanja
- Modeli sporazumevanja
- Zdravstveni modeli sporazumevanja
- Empatija, nadzor, zaupanje, razkritje
- Izražanje jeze
- Sporazumevanje s položaja moči
- Odnos do bolnika
- Odnos do sodelavcev
- Odnos do družine bolnika
- Odnos bolnika do družine
- Vodenje posveta
- Intervju, faze sporazumevanja in tehnike
- Sporazumevanje v majhnih skupinah
- Etične odločitve
- Sporazumevanje z osebo iz drugega kulturnega okolja
- Elementi sporazumevanje z osebo iz drugega kulturnega okolja
- Mediji in zaupanje
- Sporazumevanje v ogrožajočih situacijah
- Odnos do telesa (dotik, ugodje, bolečina)
- Sporazumevanje v posebnih okoliščinah (akutne okoliščine, otroci, starostniki)
- Pridobivanje informacij
- Podajanje informacij
- Aktivno poslušanje
- Načela obnašanja pri delu z bolniki
- Preprečevanje okužb v zdravstvu
- Osnovna higienska pravila v zdravstvenih ustanovah
- Higiena rok
- Osebna varovalna oprema, ki jo zdravstveni delavci uporabljamo pri delu

Uvodni plenarni seminar, katerega namen je predstavitev predmeta in pomena sporazumevanja za delo zdravnika, poteka ob uvodu v predmet. Na uvodnem plenarnem seminarju so podana tudi navodila za vajo v DSO in predstavljen je starostnik.

Vodje seminarjev sodelujejo pri izvajanju obeh seminarjev iz sporazumevanja in zaključnega seminarja z ocenjevanjem. Mentorstvo za obisk starostnika v DSO izvajajo odgovorne diplomirane medicinske sestre v DSO, s katerimi imamo sklenjeno pogodbo.

Kot zunanji sodelavci pri izvajanju prvega seminarja sodelujejo strokovnjaki iz SPOBO.

V uvodnem dnevu predstavimo tudi namen in osnovne informacije o klinični praksi, ki sledi v času poletnih počitnic.

2. Predavanja

Predavanja potekajo za študente medicine in dentalne medicine sočasno. Tekom predavanj študenti spoznajo osnove sporazumevanja in teoretična izhodišča za pripravo seminarjev in vaje.

V sklopu uvodnega predavanja študenti prejmejo potrebno teoretično znanje za obisk starostnika v domu starejših občanov (DSO) ter se seznanijo z etičnimi načeli, ki veljajo za delo z bolniki.

V koncu prvega dneva, ko je celo dopoldne namenjeno predavanjem, sledi predstavitev klinične prakse.

3. Vaja – obnašanje v kliničnem okolju in preprečevanje okužb - SPOBO

Pred prvim stikom s kliničnim okoljem v DSO oz. v ambulantni, kjer boste študenti opravljali klinično prakso v času poletnih počitnic, se je potrebno študente seznani s:

- higieno rok ter uporabo osebne varovalne zaščitne opreme – (gradivo je v spletni učilnici)
- **osnovnimi pravili obnašanja v pri delu z bolniki** (pred vajami se udeležijo predavanja in si preberete poglavje v izbranih poglavjih iz sporazumevanja o pravilih obnašanja pri delu z bolniki), s katerimi se srečajo v ambulantni)

Okužbe v zdravstvu nastanejo zaradi izpostavljenosti postopkom diagnostike, zdravljenja, zdravstvene nege in rehabilitacije. Veljajo za enega večjih javno zdravstvenih problemov v svetu, Evropi in tudi v Sloveniji. Ni jih mogoče popolnoma preprečiti, lahko pa zelo uspešno znižujemo njihovo pogostost z upoštevanjem standardnih ukrepov. Temeljni standardni ukrep je higiena rok. Higieno rok kot jo poznamo že iz domačega okolja (umivanje, kadar so roke vidno umazane, po zapuščanju toaletnih prostorov, pred hranjenjem...) v zdravstvu nadgradimo s petimi koraki higiene rok Svetovne zdravstvene organizacije (SZO):

- Pred stikom s pacientom
- Po stiku s pacientom
- Po stiku s pacientovo okolico

- Pred potencialnim stikom s pacientovimi izločki
- Pred aseptičnimi posegi.

V zdravstvu se pogosteje kot umivanja poslužujemo razkuževanja rok.

Vaja bo potekala v obliki delavnice in bo namenjena seznanitvi s higieno rok in praktičnim preizkusom pravilnosti izvedbe razkuževanja rok ter različnimi vrstami osebne varovalne opreme (OVO) in njihovo pravilno uporabo.

Z namenom preprečevanja prenosa okužb v zdravstvu uporabljamo tudi OVO: zaščito za oči, dihala, plašče, predpasnike, rokavice in kape. Izbira varovalne opreme je odvisna od vrste povzročiteljev, katerih prenos želimo preprečiti, aktivnosti, ki jih bomo izvajali in nenazadnje tudi dovzetnosti zdravstvenega osebja za okužbe s posameznimi povzročitelji.

4. Seminar iz sporazumevanja

Študentje medicine in dentalne medicine so razdeljeni v skupine po 10-15 študentov (razdelitev v skupine je določena s strani fakultete). Vsaka skupina ima svojega asistenta. Vaje potekajo po razporedu na različnih lokacijah v okviru prostorov fakultete.

Na seminarju se učimo osnov sporazumevanja in vadimo aktivno poslušanje ter vadimo sporazumevanje s pomočjo igre vlog.

V pripravi na seminar si preberite poglavja iz priročnika »Izbrana poglavja iz sporazumevanja«:

- osnove sporazumevanja,
- intervju,
- motivacijski intervju,
- sporazumevanje z različnimi skupinami bolnikov.

Aktivno poslušanje pomeni:

1. Uporabo olajševalcev v pogovoru:
 - a. Spodbujevalne besede (aha, mhm, res je, ...)
 - b. Tišina (omogoča, da oseba zbere misli in jih izrazi)
 - c. Ponavljanje zadnjega dela stavka
2. Parafraziranje (povzetek informacij / preverjanje dejstev)
3. Zastavljanje pojasnjevalnih vprašanj
4. Zaznavanje besednih (in nebesednih namigov)

5. Vaje v domovih starejših občanov (DSO)

Praktično delo bo potekalo v domovih starejših občanov (DSO). Študenti v dvojicah opravijo obisk v DSO, kjer opravijo pogovor z dvema starostnikoma. En študent je vedno opazovalec, drugi se pogovarja, kasneje se vlogi zamenjata.

Delo v DSO poteka na izbranih lokacijah **po razporedu, ki ga pripravi tajnica Katedre za družinsko medicino in je objavljen v spletni učilnici. Nekatere lokacije so bolj oddaljene, vendar pa je do vseh lokacij mogoče priti z javnim prevozom.**

Točen čas (dan in uro) ter kraj obiska boste izvedeli v spletni učilnici. Prosimo, da se svojega 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 po e-pošti na 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 mogoča) oz. kot bo navedeno v urniku. Študentje se vsaj pet minut pred določeno uro začetka vaj zglasite v DSO, kamor ste razporejeni, in poiščete kontaktno medicinsko sestro, ki vas nato pospremi do starostnikov, ki so predhodno privolili, da bodo sodelovali pri pouku.

Na obisk starostnika v DSO se vnaprej pripravite tako, da preberete ustrezno poglavje v priročniku »Izbrana poglavja iz sporazumevanja«: Sporazumevanje s starostnikom in Intervju ter navodila, 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 si ga pripravili že za prve vaje (priloga 3).

Medicinska sestra vas bo pospremila k prvemu starostniku. Starostniku se predstavite, povejte, da ste študent medicine oz. dentalne medicine 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 starostnikom, se odpravite k drugemu 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. V pogovor se aktivno vključite le, če ste pri določenem vprašanju s strani starostnika naprošeni, da poveste svoje mnenje.

Opazovalec po opravljenem opazovanju izpolni obrazec o opazovanju sporazumevanja v domu upokojencev (priloga 4), 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
- Empatija

V pomoč pri opazovanju nebesednega sporazumevanja vam bo obrazec, ki od vas zahteva, da kolegovu nebesedno sporazumevanje čim bolj natančno opredelite. Vaja je namenjena vam in

ne bo vplivala na oceno vašega kolega. Pri vsakem vprašanju je možnih več odgovorov. Izpolnjen obrazec o opazovanju sporazumevanja mora biti priloga vašemu seminarju.

Ko končata s pogovorom, se zahvalite starostniku in odgovorni sestri, ki vam bo podpisala prisotnost na terenskih vajah v evidenčni list (priloga 3).

Kontaktne osebe v domovih starejših občanov so:

DSO Vič - enota Bokalce, C. Na Bokalce 51: Ana Štefančič, dipl. med. sestra (01 47 70 612)
DSO Vič – enota Kolezija, Kopališka 10: Narcis Čauš, vodja ZNO (01 477 05 46)
DEOS - Center starejših Trnovo – Devinska 1: Biljana Vojvodič, dipl. med. sestra (08 2002 502)
DEOS - Center starejših Črnuče – Ulica Ceneta Štuparja 141, Ljubljana – Črnuče: Mateja Vodnjov, dipl. med. sestra (01 5622 703, 041 401 774)
DEOS – Center starejših Notranje gorice – Na gmajni 7, Notranje gorice: Sara Kelnerič, dipl. med. sestra (08 2000404)
DEOS - Center starejših Medvode - Zbiljska cesta 15, Medvode: Alenka Terbovc, dipl. med. sestra (01 3625 404)
DSO Fužin – Nove fužine 40: Katarina Zajec/Lidija Jaksetič, soc. delavka (01 58 74 625)
DSO Šiška – Kunaverjeva 15: Alenka Milojica, dipl. med. sestra (040 455 674)
DSO Bežigrad – Komanova 1: Azra Suljić, vodja ZNO (01 5896 765)
DSO Trebnje – Stari trg 63, 8210 Trebnje : Hermina Smole, dipl. med. sestra (07 346 2 100)
DSO Kamnik – Neveljska pot 26, Kamnik: Marjeta Kotnik, dipl. med. sestra (041 901 680)
Dom starejših Škofljica, Ob potoku 11, Škofljica: Alen Malnar, dipl. zdravstvenik (01 235 5866)

6. Priprava seminarja

Po obisku v DSO mora vsak študent po navodilih pripraviti seminarsko nalogo. Seminarska naloga mora vsebovati vse v navodilih navedene elemente in mora biti ustrezno oblikovana (strukturiran tekst) ter naj obsega vsaj tri tipkane strani. Zaključni seminar poteka praviloma vsaj dva tedna po obisku v DSO. Seminarsko nalogo je potrebno **vsaj teden dni pred zagovorom oddati v spletno učilnico v rubriko »seminarske naloge« pod skupino, ki ji pripadate**. Navodila za pripravo seminarja so v prilogi 2.

7. Zaključni seminar z ocenjevanjem praktičnega dela pouka

Namen zaključnega seminarja je poročanje in pregled po protokolu pripravljenega seminarja ter razjasnitev dilem v zvezi izkušnjami starostnika, ki ste ga obiskali v DSO. Za predstavitev seminarske naloge na zaključnem seminarju ima vsak študent na voljo **5 minut za predstavitev seminarske naloge, 5 minute pa so namenjene vašim izkušnjam, ki ste jih pridobili med sporazumevanjem s starostniki** ter analizi pogovora, ki ga je s starostnikom opravil kolega. Vodja seminarja vam lahko postavi dodatna vprašanja, s katerimi preveri razumevanje vaših opazanj upoštevajoč teoretične koncepte, ki ste jih spoznali na predavanjih in vajah in so opisani v priročniku »Izbrana poglavja iz sporazumevanja«.

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. Predstavite ključne poudarke, ki so pripomogli k uspehu pogovora oziroma povejte, zakaj niste bili zadovoljni in predlagajte, kako bi naredili naslednjič, da bi bil pogovor uspešnejši.

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

Pri oceni seminarske naloge ter zaključnega poročila o ambulantni se ocenjuje ustreznost vsebine in oblika naloge, kakovost predavitve naloge ter vaš odnos do predmeta, kolegov in učiteljev.

8. Ocenjevanje teoretičnega dela pouka – “pisni kolokvij”

Pisno preverjanje znanja »pisni kolokvij« poteka v obliki testa, ki je sestavljen iz vprašanj izbirnega tipa. 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 prijavite v VIS vsaj 7 dni pred** predvidenim terminom kolokvija. Termini kolokvijev bodo objavljeni na spletni strani Katedre za družinsko medicino in na spletni učilnici predmeta »Sporazumevanje«.

V času pisanja kolokvija, ki predstavlja pisni del izpita, ni dovoljeno imeti ob sebi knjig, priročnikov ali mobilnih telefonov. Neupoštevanje pravil in prepisovanje se kaznuje s takojšnjim odvzemom testa in negativno oceno (v skladu z 34. in 35. členom pravil Pravilnika o preverjanju znanja in veščin za enovit magistrski študij programa medicina in dentalna medicina). Ob dejstvu, da je prepisovanje nemoralno in neprofesionalno dejanje, ki ni vredno bodočega zdravnika, se prepisovanje še dodatno sankcionira po pravilih, ki jih sprejme fakulteta.

9. Prijava na izpit in končna ocena pri predmetu »Sporazumevanje«

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 v VIS**, po pravilih, ki veljajo na Medicinski fakulteti Univerze v Ljubljani.

Končna ocena pri predmetu Sporazumevanje je številčna (od 5 do 10) in je sestavljena iz ocene teoretičnega pisnega izpita in praktičnega dela izpita, ki obsega pripravo zaključnega poročila o opazovanju v DSO s sodelovanjem v plenarni razpravi, tako da vsak del izpita k oceni prispeva 50 % ocene. V primeru vmesne ocene se ocena zaokroži navzgor.

Vpis ocene je možen po tem, ko študent, ki se je pravilno prijavil na izpit, pozitivno opravi pisni ter praktični del izpita.

Študent ima tudi možnost, da se o oceni pri testu oziroma praktičnemu delu izpita pogovori z nosilcem predmeta. Za vpogled v ocenjevanje se dogovori z gospo Leo Vilman: kdrmed@mf.uni-lj.si

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

Obvezna literatura

1. Petek Šter M (ur.). Izbrana poglavja iz sporazumevanja. Medicinska fakulteta v Ljubljani, 2015. Dosegljivo na: <https://pouk.mf.uni-lj.si/mf/course/view.php?id=64>
2. Petek Šter Marija (ur.). Uvod v klinično medicino in dentalno medicino 1, vsebinski sklop »Sporazumevanje«, delovni zvezek. 2. izd. - El. knjiga. - Ljubljana: Združenje zdravnikov družinske medicine, 2023.

Dodatna literatura

1. Selič P. Nebesedno sporazumevanje za vsakdanjo rabo. Ljubljana, Inštitut za psihofiziološke študije PARES; 2007.
2. PETEK, Davorina (avtor, urednik), SELIČ-ZUPANČIČ, Polona, PETEK ŠTER, Marija, KOLŠEK, Marko, RIFEL, Janez, JEMEC ZALAR, Barbara, ZELKO, Erika, DROBNIČ RADOBULJAC, Maja, ZUPAN, Matej, NOLIMAL, Manca, GRIL-JEVŠEK, Lea, KLEMENC-KETIŠ, Zalika, HOMAR, Vesna, VODOPIVEC JAMŠEK, Vlasta, KOPČAVAR GUČEK, Nena, ILJAŽ, Rade, ŠVAB, Igor (urednik). *Sporazumevanje v družinski medicini : priročnik*. Ljubljana: Katedra za družinsko medicino Medicinske fakultete, 2016.
3. Gordon S, Hayes L, Scott R. Bedside Manners. Play and Workbook. Cornell University Press, 2013.
4. Brown J, Noble LM, Papageorgiou A, Kidd J (editors). Clinical Communication in Medicine. John Wiley & Sons Ltd. West Sussex, UK, 2016.
5. Silverman BD. Physician behavior and bedside manners: the influence of William Osler and The Johns Hopkins School of Medicine. Proc (Bayl Univ Med Cent). 2012; 25(1): 58–61.

Priloge

PRILOGA 1: Osnutek protokola za pogovor s starostnikom

Pogovor s starostnikom naj poteka po sledečem protokolu:

- **Vzrok prihoda v dom starejših občanov (DSO):**
Vprašajte, zakaj je starostnik prišel v DSO (npr. slabo zdravstveno stanje, osamljenost) ter povejte ali je bila njegova odločitev za odhod v dom prostovoljna.
- **Opis tipičnega dneva starostnika v 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)**
Starostnika povprašajte po njegovih telesnih težavah, zanima naj vas, v kolikšni meri bolezni, ki jih ima, vplivajo na njegovo kakovost življenja ter kako se z zdravstvenimi težavami spopada.
- **Ustno zdravje**
Starostnika vprašajte po ustnem zdravju; preverite, če uporabljajo zobno protezo in v kakšni meri težave z zobmi vplivajo na njegovo prehranjevanje (npr. zaradi nezmožnosti žvečenja se izogiba določeni hrani oziroma je njegova dieta prilagojena; npr. pasirana hrana).

Lahko si pomagata s podvprašanji (odgovori so: nikoli, redko, včasih, pogosto, vedno)

1. Ali imate zaradi problemov z zobmi, ustno votlino, čeljustmi ali protezami kdaj **težave z žvečenjem hrane**?
2. Ali kdaj občutite v ustni votlini **močno bolečino**?
3. Ali se **neprijetno počutite zaradi izgleda** svojih zob, ust ali protez?
4. Ali čutite, da je zaradi vaših težav z zobmi, ustno votlino, čeljustmi ali protezami **hrana manj okusna**?
5. Ali zaradi težav z zobmi, ustno votlino, čeljustmi ali protezami **težje opravljate običajna opravila**?

- **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 prepoznajte stališča starejših do jemanja zdravil.
- **Funkcionalno stanje**
V pogovoru in z opazovanjem ugotovite, v kolikšni meri je starostnik samostojen v dnevnih aktivnostih (umivanje, oblačenje, uporaba stranišča/inkontinenca, hranjenje, gibanje), v kolikšni meri je sposoben za samostojno življenje (nakupovanje, vožnja avtomobila oz. uporaba javnega prevoza, uporaba telefona, opravljanje hišnih opravil, ravnanje z denarjem) ter v kolikšni meri je sposoben izpolnjevanja vloge v družbi, skupnosti in družini na ravni (rekreacija, delo).
- **Odnos s svojci, prijatelji in osebjem**
Pridobite podatke o starostnikovi 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 starostniku

V prvem odstavku naj bodo zajeti osnovni podatki o starostniku (spol, starost, izobrazba oz. poklic, lokacija obiska, čas obiska). Nikakor ne navajajte njegovih osebnih podatkov (polno ime in priimek), ampak uporabite le kratice, npr. M.Š. 83 let stara gospa, po poklicu knjižničarka ...

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 DSO
- opis tipičnega dneva starostnika v 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 s starostnikom in vaših opažanj ter oceno funkcionalnega stanja starostnika. Navedite tudi morebitne občutljive točke, njegova pričakovanja in strahove, ki ste jih zaznali v pogovoru.

Predlagajte, kaj bi lahko storili, da bi zadovoljili vsaj nekatere njegove potrebe in pričakovanja in mu 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 s starostnikom, kjer ste bili vi v vlogi opazovalca. Opazujete vedenje udeležencev med posvetom. Opazovati morate tako besedno kot nebesedno sporazumevanje.

V pomoč pri opazovanju sporazumevanja vam bo obrazec »Opazovanje sporazumevanja v domu starejših občanov« (priloga 6), ki ga morate izpolniti in ga priložiti seminarju.

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

Poizkušajte odgovoriti na naslednja vprašanja:

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

PRILOGA 3: Evidenčni list

EVIDENČNI LIST PRISOTNOSTI PRI VAJAH IN SEMINARJIH - SPORAZUMEVANJE

Ime in priimek študenta: _____

Skupina _____

Smer študija: medicina dentalna medicina

Študijsko leto: 2022/23

Aktivnost	Datum	Podpis vodje vaj/seminarja
Vaje 1 - SPOBO		
Seminar 1 (aktivno poslušanje, igra vlog)		
Terenske vaje v DSO		
Seminarska naloga – starostnik v DSO		
Zaključni seminar s predstavitvijo seminarske naloge		

PRILOGA 4: Opazovanje sporazumevanja v domu starejših občanov

Označite tiste odgovore, ki najboljše 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):

- ☐ ne vzpostavi stika s pogledom
- ☐ stik s pogledom vzpostavi le redko in za kratek čas
- ☐ večino časa vzpostavlja stik s pogledom oz. gleda starostnika 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 starostnikovim govorjenjem
- ☐ občasno pokima med starostnikovim govorjenjem
- ☐ zelo redko pokima med starostnikovim 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):

- ☐ s starostnikom se rokuje
- ☐ s starostnikom se ne rokuje
- ☐ starostnika se ne dotakne
- ☐ starostnika se občasno dotakne med pogovorom
- ☐ starostnika 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 starostnikom je več kot 0,5 metra razdalje
- ☐ med kolegom(ico) in starostnikom je okoli 1 meter razdalje
- ☐ med kolegom(ico) in starostnikom je več kot 1,5 metra razdalje
- ☐ med kolegom(ico) in starostnikom je pregrada (npr. miza)
- ☐ kolega(ica) in starostnik(ca) si sedita nasproti
- ☐ kolega(ica) in starostnik(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):
