

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



SPORAZUMEVANJE

Navodila za vaje in seminar

Prva izdaja

Študijsko leto 2010/2011

Ljubljana, oktober 2010

SPORAZUMEVANJE

UČNO GRADIVO – NAVODILA ZA VAJE IN SEMINAR

1. izdaja

Urednica: Marija Petek Šter

Avtorji: Igor Švab in Marija Petek-Šter.

Izdala: Katedra za družinsko medicino, Medicinska fakulteta Univerze v Ljubljani in Združenje zdravnikov družinske medicine.

Copyright © Združenje zdravnikov družinske medicine – 2010

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)

ŠVAB, Igor

Sporazumevanje [Elektronski vir] : navodila
za vaje in seminar :
študijsko leto 2010/2011 / avtorji Igor Švab in
Marija Petek-Šter.
- 1. izd. - El. knjiga. - Ljubljana : Združenje
zdravnikov
družinske medicine, 2010

Način dostopa (URL): <http://www.mf.uni-lj.si/kdm/1091-gradiva>

ISBN 978-961-6526-35-7
1. Petek Šter, Marija

252119808

Kazalo

Predgovor k 1. 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	9
6. Opazovanje sporazumevanja v ambulanti	9
7. Zaključek in evaluacija praktičnega dela	10
Ocenjevanje študentov	10
Literatura:	12
PRILOGA 1: Osutek protokola za pogovor s starostnikom	13
PRILOGA 2: Navodila za pripravo seminarja	14
PRILOGA 3: Obrazec za opazovanje v ambulanti	15
PRILOGA 4: Povzetek opazovanja v ambulanti	16
PRILOGA 5: Evidenčni list	17
PRILOGA 6. Prisotnost študenta v ambulanti	18

Predgovor k 1. 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. Sposobnost aktivnega poslušanja in humanost v odnosu z bolnikom sta elementa, ki sta vedno potrebna za vzpostavitev dobrega odnosa z bolnikom, ki pomembno pripomore k uspehu zdravljenja.

Učenje sporazumevanja med bolnikom in zdravnikom na medicinskih fakultetah je bilo tako pri nas, kot marsikje v tujini zapostavljeno. Študente medicine smo se o sporazumevanju učili šele ob koncu študija. 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 ključni za uspešno obravnavo bolnika.

Pri pripravi in izvedbi predmeta sodelujeta Katedra za psihiatrijo in Katedra za družinsko medicino, tako da teoretični del predmeta, ki je namenjen osnovam medicinske psihologije, podajo sodelavci Katedre za psihiatrijo, praktični del, katerega namen je osvojitev osnov veščine sporazumevanja, pa sodelavci Katedre 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.

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. Prav na koncu je opisan tudi način preverjanja vašega znanja in veščin.

Vsi tisti, ki smo pripravljali program, vam želimo, da bi izkušnje ob predmetu Sporazumevanje pripomogle k vašemu osebnemu zorenju in strokovnemu razvoju.

Ljubljana, september 2010

Marija Petek Šter, Igor Švab

Učitelji in sodelavci pri predmetu sporazumevanje

Učitelji: prof. dr. Igor Švab, višji svetnik, prof. dr. Martina Tomori, prof. dr. Bojan Zalar, prof. dr. Slavko Zihlerl, prim. prof. dr. Marko Kolšek, prim. doc. dr. Aleš Kogoj, doc. dr. Zvezdana Dernovšek, doc. dr. Polona Selič, doc. dr. Marija Petek Šter, doc. dr. Tonka Poplas Susič, doc. dr. Danica Rotar Pavlič.

Asistenti: Franci Božiček, Darinka Klančar, Nena Kopčavar-Guček, Davorina Petek, Karin Sernec

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 Dukič, Bernarda Ferjan, Ines Glavan Lenassi, Jana Govc-Eržen, Mira Hren, Rade Iljaž, Vojislav Ivetič, 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 Ljubojevič-Džaferović, Lili Ločniškar, Bojana Marič, Zdravko Marič, Metka Markovič, Rupert Muhr, Aleksandra Mrak, 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 Tasič-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)

Pouk sporazumevanja – namen, cilji in metode

Namen pouka:

Je študente medicine in stomatologije nauči 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
- 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 ambulanti
7. Razprava v skupini in podajanje povratne informacije

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 ambulanti in izpolniti obrazce za opazovanje v ambulanti

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 o ugotovitvah 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 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 ogrožajočih situacijah

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.

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

3. Vaje v sporazumevanju

Študentje medicine in stomatologije so razdeljeni v 20 skupin po 12-14 študentov. Vsaka skupina ima svojega asistenta. Vaje potekajo na Katedri za družinsko medicino, Poljanski nasip 58, po razporedu.

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 Center – enota Tabor in Poljanska ter DSO Vič z enotama Bokalci ter Kolezija ter Center starejših Trnovo), po razporedu, ki ga pripravi tajnica katedre za družinsko medicino.

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 tako organizaciji pouka kot starostnikom težave.

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 zglasite v DSO, kamor ste razporejeni in poiščete kontaktno medicinsko sestro, ki vas nato pelje 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 (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. Če v tem času še niste izvedeli vsega potrebnega, morate pogovor zaključiti.

Ko opravite pogovor s prvim bolnikom, se odpravite k drugemu bolniku in zamenjata vlogi. V vlogi opazovalca poizkušajte ostati v ozadju in pustiti 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.

Ko končata s pogovorom, se zahvalite bolnikom in odgovorni sestri, ki vam bo podpisala tudi prisotnost na terenskih vajah na evidenčni list (priloga 4).

Kontaktne osebe v domovih starejših občanov so:

DSO Center - enota Tabor, Tabor 10: mag. Lili Leskovic, dipl. med. sestra (01 23 47 317)

DSO Center - enota Poljane, Zrinjskega 2: Radmila Radanovič, dipl. med. sestra (01 23 47 108)

DSO Vič - enota Bokalce, C. Na Bokalce 51: Marijana Kastelic, dipl. med. sestra (01 47 70 600)

DSO Vič – enota Kolezija, Kopališka 10: Vida Gabrič, dipl. med. sestra (01 47 70 6 52)

Center starejših Trnovo – Devinska 1: Dušica Košir, dipl. med. sestra (08 2002 500)

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 ambulanti

Namen obiska ambulante je opazovanje zdravnika pri delu, ki mu sledi kratek pogovor o vsem, kar je študent v ambulanti opazil, seveda s poudarkom na sporazumevanju med zdravnikom in bolnikom. Študent mentorja opazuje v ambulanti 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/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 iz sporazumevanja boste dobili navodila za izpolnjevanje obrazca za opazovanje v ambulanti ter navodila za pripravo povzetka vaših opažanj (priloga 4). Obrazec za opazovanje posveta v ambulanti 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 ter uro s sekundnim kazalcem ali uro štoparico in obrazec prisotnost študenta v ambulanti (priloga 6). Prisotnost v ambulanti vam potrdi mentor s podpisom na evidenčni list (priloga 5).

Izpolnjene obrazce za opazovanje (priloga 3) ter povzetek vaših opazovanj, ki ga naredite po navodilih za povzetek opazovanj v ambulanti (priloga 4) prinesite na zaključni seminar z evaluacijo, kjer boste obrazce oddali in se boste o vašem obisku v ambulanti pogovorili.

Po obisku v DSO mora vsak študent po navodilih pripraviti seminarsko nalogo. Po navodilih pripravljeno seminarsko nalogo, ki mora vsebovati vse v navodilih navedene dele in mora biti ustrezno oblikovana 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. Datoteko poimenujte tako, da naj se začne z vašim priimkom, nadaljuje z vašim imenom ter skupino, ki ji pripadate (npr. Novak Janez - 1. skupina). V papirni obliki jo prinesite na zaključni seminar, kjer jo boste tudi predstavili. Navodila za pripravo seminarja so v prilogi 2.

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 primerjava pogovora, ki ste ga opravili vi in pogovora, ki ga je izkušen zdravnik opravil z bolnikom v ambulanti.

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.

Predstavitev seminarske naloge zgleda 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.

Zadnja ura seminarja je namenjena predstavitvi vaših opažanj v ambulanti ter primerjavi sporazumevanje, ki ste ga spremljali v ambulanti (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 ambulanti bo potekala plenarno pod vodstvom asistenta.

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 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.

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 ter izdelati in predstaviti seminarsko nalogo na zaključnem seminarju z evaluacijo. Pri oceni seminarske naloge se ocenjuje ustreznost vsebine in oblika naloge ter predstavitev naloge na zaključnem seminarju

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. 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>

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 žalost 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, prijatelji 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: 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). Uporabljajte le kratice imena in priimka in nikakor ne polnega imena osebe.

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:

Besedno sporazumevanje: razumljivost jezika, jasnost sporočila, sporočanje strinjanja, razumevanje, potrjevanje, zanikanje, prekinjanje med posvetom, pasivnost...

Nebesedno sporazumevanje: razmestitev bolnika in kolega v prostoru, urejenost bolnika in obleke, nebesedni elementi pozdravljanja (nasmeh, stisk roke), poslušanje (očesni stik, telesne kretnje, telesni dotik, molk), branje in zapisovanje...

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 ambulanti

1. ZAPOREDNA ŠTEVILKA PREGLEDA _____ .

2. DATUM PREGLEDA _____ .

3. SPOL BOLNIKA M Ž

4. LETNICA ROJSTVA _____ .

5. TEŽAVE, KI JIH JE NAVEDILO BOLNIK:

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

6. TEŽAVE, KI JIH JE OBRAVNAVAL ZDRAVNIK:

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

7. KATERI PROBLEM JE BIL ZA BOLNIKA NAJVEČJI?

- _____

8. KATERI PROBLEM SE JE ZDEL NAJPOMEMBNEJŠI ZDRAVNIKU?

- _____

9. ČAS POSVETA V AMBULANTI: _____ minut _____ sekund.

10. OPOMBE (ZANIMIVA OPAŽANJA V POGOVORU):

PRILOGA 4: Povzetek 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 in njegovo zdravniško številko, kjer ste opazovali delo, lokacijo ambulante 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. Primerjajte število s strani bolnika predstavljenih težav in število ob obisku obravnavanih težav.
4. Koliko časa traja obisk in kako je obisk v ambulanti 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. Česa ste se naučili?

PRILOGA 5: Evidenčni list

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

Ime in priimek študenta: _____

Smer študija: medicina stomatologija

Študijsko leto: 2010/11

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

PRILOGA 6. 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

S P O Š T O V A N I !

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.

