

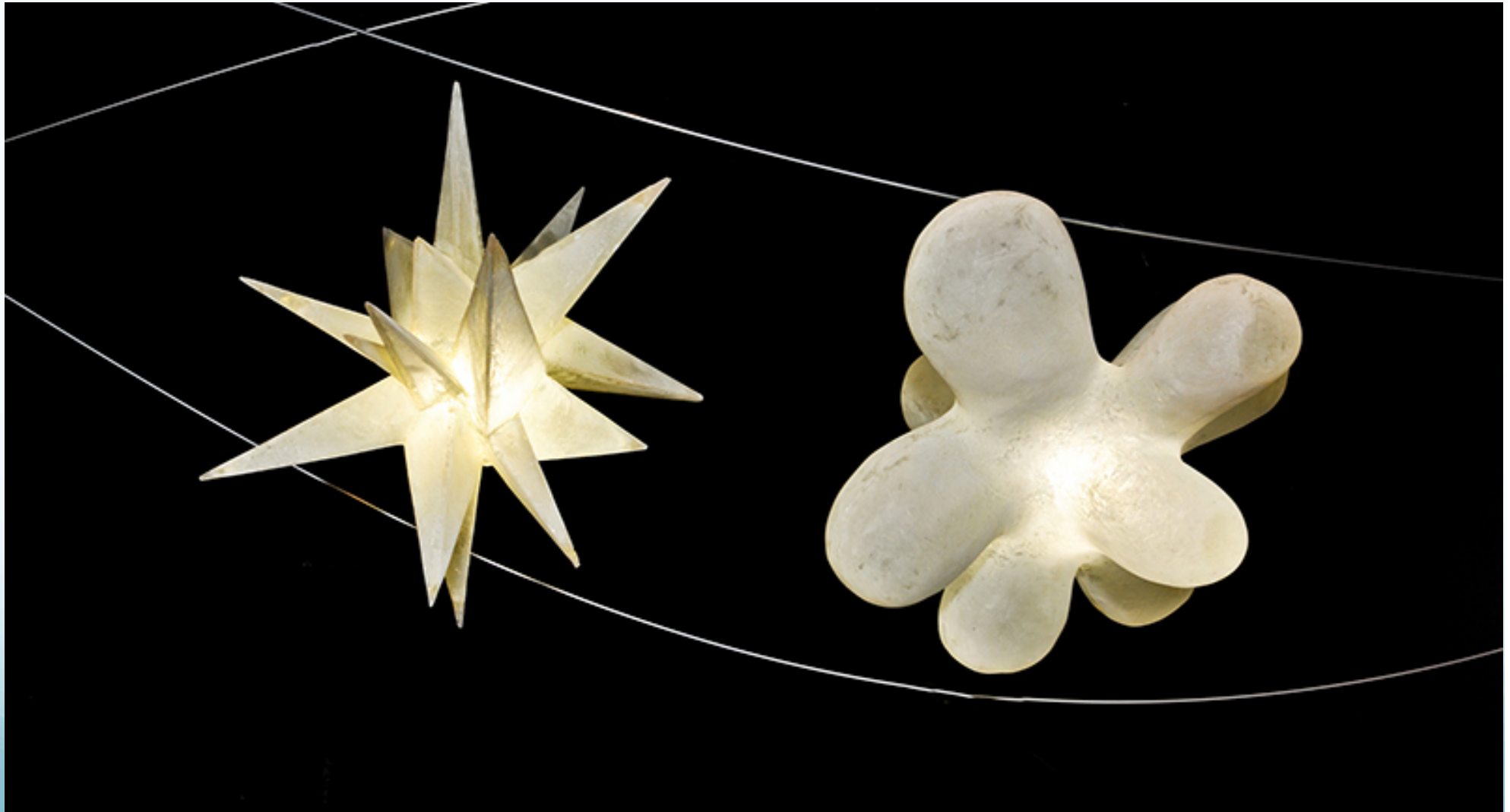
Univerza v Ljubljani
Medicinska fakulteta



Poučevanje sporazumevanja za študente in specializante družinske medicine

Prim. doc. dr. Davorina Petek, dr. med.
Katedra za družinsko medicino
Medicinska fakulteta v Ljubljani

booba in kiki



Dodiplomski pouk

- 1. letnik: Sporazumevanje
 - Predavanja
 - Igre vlog
 - Opazovanje sporazumevanja v ambulanti
 - Pogovor s starostnikom v DSO
- 2 letnik: Stik z bolnikom
 - Pogovor z bolnikom v URI Soča
 - Pogovor z bolnikom na HO
- 3.letnik (izbirni predmet)
 - Motivacijsko svetovanje

Dodiplomski pouk PZV

- Predavanje Calgary-Cambridge model
- Igra vlog s simuliranim bolnikom
- Video
- Analiza v skupini

Podiplomski pouk: 2 modula

- Vodenje komunikacije
- Osnove posveta
- Težaven posvet
- Sporazumevanje s svojci
- Pogovor o spolnosti
- Pogovor z bolnikom z duševno motnjo
- Motivacijski pogovor
- IT v komunikaciji z bolnikom
- Sporočanje slabe novice
- Komunikacija z mediji
- Naloga:
- Posnetki iz ambulant

Besedno sporazumevanje

- **Natančnost izražanja misli**
- **Sposobnost razumevanja**

- **Kdor sprašuje – ta vodi razgovor**

Nebesedno sporazumevanje

- Položaj telesa/oddaljenost-pregrada,
- Izraz obraza, nasmeh,
- Stik s pogledom,
- Kretnje, dotik,
- Prikimavanje.

Pazljivo poslušanje

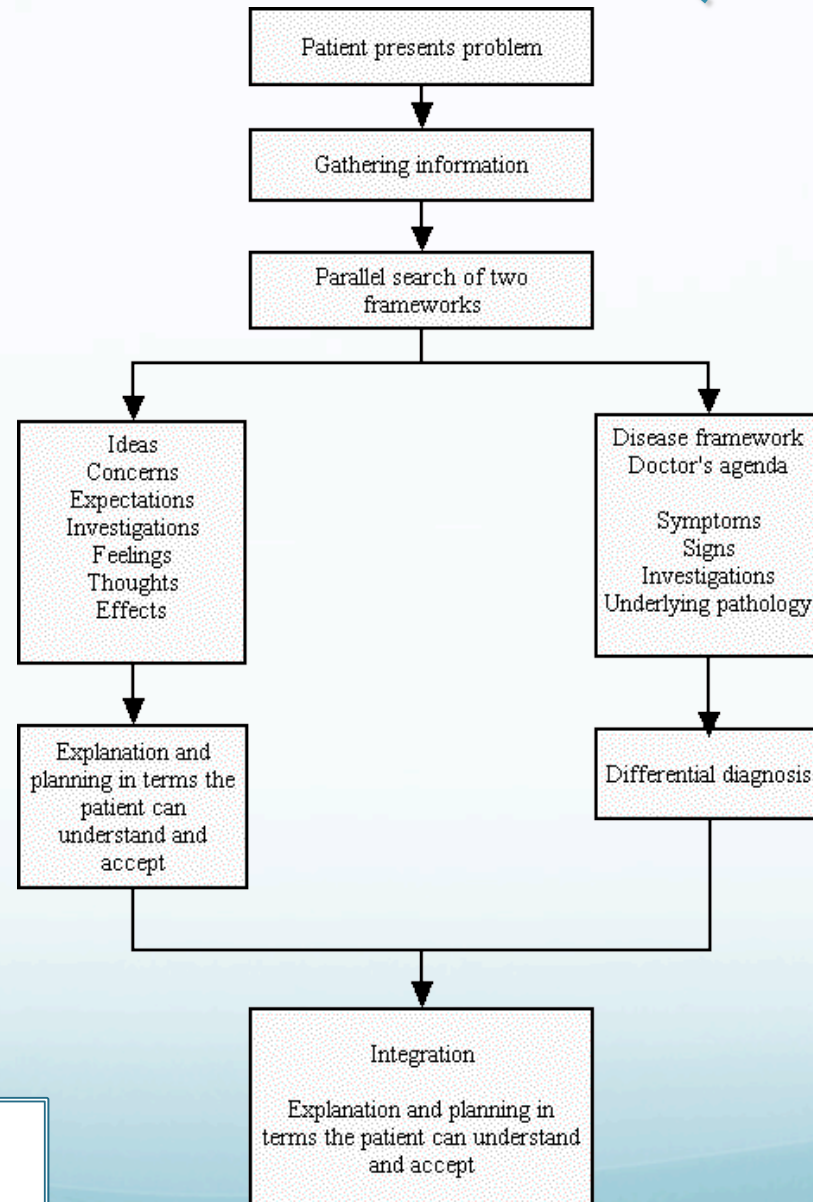
- **Odprta vprašanja, zaprta vprašanja**
- **Olajševalci pogovora**
 - **vzpodbujevalne besede (aha, mhm, kaj res)**
 - **tišina (omogoča, da zbere misli in jih izrazi)**
 - **ponavljanje zadnjega dela stavka**
- **Parafraziranje (povzetek informacij/preverjanje)**
- **Zaznavanje besednih namigov**
- **Pojasnjevalna vprašanja**

Splošne napake v sporazumevanju

- **Komunikacijska odtujenost: brez angažiranja, brez zanimanja za bolnika, brez empatije**
- **Obrambno komuniciranje**
- **Cinizem, resignacija**
- **Zunanje motnje**
- **Zapleteno izražanje**
- **Pokroviteljski odnos**

Posvet

Disease – illness model (McWhinney)

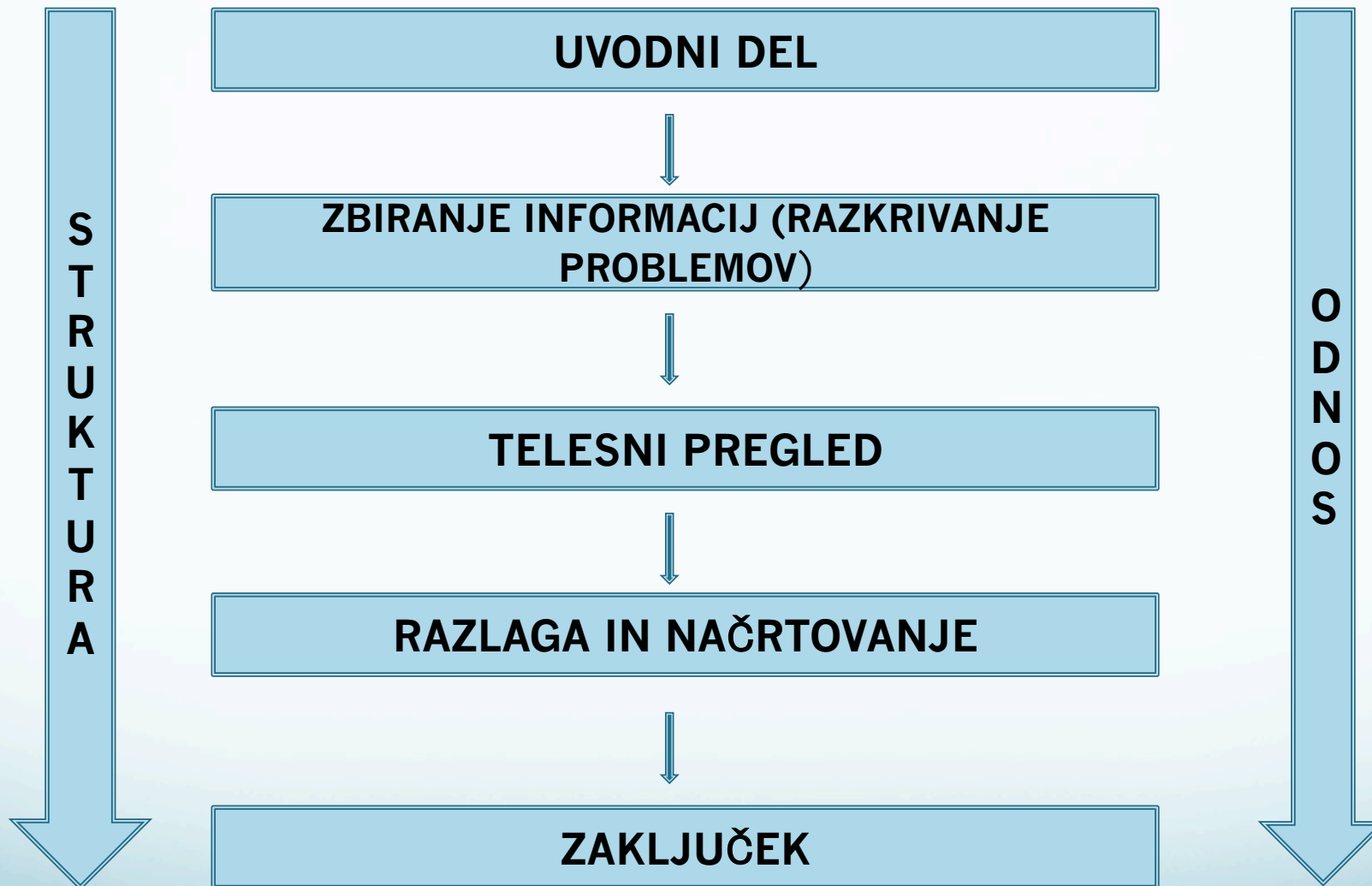


Mc Whinney: The disease illness model (1984).
http://www.gp-training.net/training/communication_skills/consultation/disease-illness.htm

Faze posveta

- Uvod
- Zbiranje informacij (razkrivanje problemov)
- Telesni pregled
- Razlaga in načrtovanje
- Zaključek obravnave

- V poteku posveta pa skozi celotno obravnavo bolnika tudi
 - vzpostavljamo strukturo posveta in
 - vzpostavljamo medsebojni odnos z bolnikom.



Faze posveta - UVOD

Elementi sporazumevanja

- Priprava na posvet
- Sprejem bolnika
- Prvi vtis
- Ugotavljanje razlogov za posvet
 - Uvodno vprašanje

Napake

- Motnje na začetku posveta
- Zgodnja prekinitvev bolnika
- Pojasnjevalna vprašanja
- Takoj svetujemo

Zbiranje informacij (razkrivanje problemov)

Biomedicinske informacije
Bolnikova perspektiva/zgodba (občutki, skrbi, stališča)

- Odprta vprašanja, vzpodbujanje pripovedi,
- Zaprta vprašanja
- Zaznavanje nebesednih sporočil in besednih namigov
- Pojasnjevalna vprašanja
- Povzetek informacij, preverjanje,

- Odnos (empatija, podpora, priznanje stališč)
- Struktura informacij/vrstni red obravnave

Napake

- Neupoštevanje konteksta
- Prehiter prehod na zaprta vprašanja
- Nezaznavanje namigov
- Pouk o napačnosti bolnikovih pogledov

Razlaga

Elementi sporazumevanja

- **Zagotavljanje razumevanja in pomnjenja**
 - Kratke informacije
 - Jasen jezik
 - Ponazoritev
 - Pisna navodila
 - Označevanje, kategorizacija sporočil
 - Opazovanje bolnika
- **Doseganje skupnega razumevanja**

Napake

- **Okrnjeno informiranje**
- **Zapletena razlaga**
- **Medicinski žargon**
- **Samogovor**
- **Zastraševanje**
- **Ne odgovorimo na vprašanja**
- **Lažni optimizem**
- **Ne preverimo razumevanja**

Načrtovanje

Elementi sporazumevanja

- Skupno odločanje
- Tehtanje možnosti
- Pogajanje
- Načrt zdravljenja
- Preverjanje
- Soglasje

Napake

- Neupoštevanje bolnikovih prioritet
- Bolnika ne vključimo v odločanje
- Ne dopustimo vprašanj
- Zapleten načrt

Zaključna faza

Elementi sporazumevanja

- **Predviden naslednji kontakt**
- **Povzetek posveta/načrta**
- **Preverjanje dogovora**
- **Varnostna mreža**
 - **Kak potek pričakujemo**
 - **Kaj narediti pri neugodnem poteku**
- **Ali je še kaj nejasno**

Napake

- **Ni zaključka**

COT

- Spodbujanje bolnika
- Zaznavanje bolnikovih strahov, namigov
- Upoštevanje psihosocialnega vidika težav,
- Preverjanje bolnikovega razumevanja lastnih težav/ konteksta bolnika (ICE)
-
- Upoštevanje verjetnosti klinične diagnoze
- Telesni pregled
- Primerna delovna diagnoza
-
- 8: Obrazložitev v sprejemljivem jeziku,
- Upoštevanje bolnikovih prioritetev, želja, strahov
- Primeren delovni načrt
- Aktivna vključitev bolnika v obravnavo (razvoj odnosa)
- Učinkovita raba virov/ struktura posveta
- Pogoji in intervali kontrolnih pregledov so jasni.

Pogovor s specializantom

- O katerem delu posveta se želi pogovoriti
- Zakaj?
- Kakšen specifični cilj komunikacije
- Kako ga je želel doseči?
- Ali je mogoč drugačen način?

Video