



### UČNI NAČRT PREDMETA / COURSE SYLLABUS

<b>Predmet:</b>	Sporočanje in vzpostavljanje odnosa med zdravnikom in bolnikom
<b>Course title:</b>	Communication and relationship building between physician and patient

Študijski program in stopnja Study programme and level	Študijska smer Study field	Letnik Academic year	Semester Semester
Splošna medicina General medicine - EMŠP		5., 6	10., 11

**Vrsta predmeta / Course type** Izbirni predmet

**Univerzitetna koda predmeta / University course code:**

Predavanja Lectures	Seminar Seminar	Sem. vaje Tutorial	Lab. vaje Laboratory work	Teren. vaje Field work	Samost. delo Individ. work	ECTS
5	40				45	3

**Nosilec predmeta / Lecturer:** Doc. dr. Zalika Klemenc Ketiš

**Jeziki / Languages:** **Predavanja / Lectures:** Slovenski/Slovene  
**Vaje / Tutorial:**

**Pogoji za vključitev v delo oz. za opravljanje študijskih obveznosti:**

**Vsebina:**

Študentovo poučevanje bo med študijem zajemalo naslednje:

- besedno in nebesedno sporazumevanje v medicini,
- vodenje posveta v medicini,
- opredelitev in sporočanje slabih novic v medicini,
- sporazumevanje s svojci in sodelavci,
- etične vidike sporazumevanje,
- izgorelost zdravnika,
- reševanje sporov in pritožb,
- profesionalno in humanistično delovanje zdravnika.

**Prerequisites:**

**Content (Syllabus outline):**

The education program consists of:

- basic and specific features of communication and consultation,
- different types of consultation and their proper management,
- breaking bad news,
- communication with relatives and co-workers,
- physician's burnout,
- solving conflicts and complaints,
- professional and humanistic act of physicians.

**Temeljni literatura in viri / Readings:**

1. Klemenc-Ketiš Z, Kersnik J. Using movies to teach professionalism to medical students. BMC Med Educ 2011; 11: 60.
2. Klemenc-Ketiš Z, Kersnik J. New virtual case-based assessment method for decision making in undergraduate students: a scale development and validation. BMC Medical Education 2013; 13: 160.
3. Kersnik J. Osnove družinske medicine. Medicinska fakulteta Univerze v Mariboru, 2007.
4. Selič P. Novi odročnik. Nebesedno sporazumevanje za vsakdanjo rabo. Ljubljana: Pares, 2007.
5. Klemenc-Ketiš Z. Učenje družinske medicine s pomočjo filmov. Ljubljana: Zavod za razvoj družinske medicine; 2014

6. Logar Zakrajšek B. Sporočanje slabe novice. V Rakovec-Felser Z.(ured.) Psihosocialni vidiki zdravja in bolezni. Maribor: Zbornik predavanj, Medicinska fakulteta UM, 2008.
7. Rakovec-Felser Z. Izgube in procesi žalovanja. Kaj lahko stori zdravnik in kaj drugo osebje. V Rakovec-Felser Z. Psihologija telesnega bolnika. Maribor. Založba Pivec, 2009: 134-154.
8. Rakovec-Felser Z. Medsebojno sporazumevanje, besedno in nebesedno. Medosebno sporazumevanje z bolnikom in med zdravstvenim osebjem. V Rakovec-Felser Z. Psihologija telesnega bolnika. Maribor: Založba Pivec, 2009: str. 312-416.

**Cilji in kompetence:**

Cilji so usposobiti slušatelje, da bodo znali:

- samostojno voditi posveta v medicini
- izvesti besedno in nebesedno sporazumevanje
- sporočati slabe izvide, ugotovitve in napovedi bolezni,
- obravnavati primere nasilja v medicini,
- reševati spore in pritožbe

Bodo razumeli:

- osnove sporočanja,
- empatijo, odnos bolnik-zdravnik,
- zaupanje,
- pomen sporočanja slabe novice v medicini,

Bodo poznali:

- pravne in etične vidike sporazumevanje v medicini,
- načela vodenje posveta v medicini,
- načela vključevanja bolnikov v odločanje in sodelovanja bolnikov pri zdravljenju,
- modele sporočanja slabe novice,
- sporočanje ob umirajočem bolniku,
- organizirano delo v skupinah samopomoči kroničnih bolnikov, edukacija in supervizija – usposabljanje sodelavcev (zdravstvena nega),
- problematiko poklicnega izgorevanja in preventivo,
- profesionalizem in humanizem v medicini.

**Objectives and competences:**

The aim of the programme is to teach student, that they will be able to

- perform consultation on his/her own,
- perform verbal and non-verbal communication and active listening,
- break bad news and bad prognosis to patients and their relatives,
- manage conflicts and complaints,

To understand

- basics of communication with patients,
- empathy, patient-physician relationship, trust
- the meaning and importance of breaking bad news in medicine,

Will be familiar with

- legal and ethical aspects of communication in medicine,
- principles of management of consultation in medicine,
- principles of inclusion of patients in management,
- definition of bad news in medicine,
- models of breaking bad news,
- communication of bad test results and prognosis,
- communication in case of dying patient,
- organization of work in selfmanagement groups of chronic patients, education and supervision – training of other members of team,
- burnout and prevention,
- professionalism and humanism in medicine.

**Predvideni študijski rezultati:**

Znanje in razumevanje:

1. Osnov sporočanja
2. Besednega in nebesednega sporazumevanja
3. Osnov sporazumevanja z bolnikom
4. Empatije, odnosa zdravnik-bolnik, zaupanja
5. Sporazumevanja z bolnikovimi svojci
6. Pravnih in etičnih vidikov sporazumevanja v medicini
7. Načel vodenje posveta v medicini
8. Načel vključevanja bolnikov v odločanje in sodelovanja bolnikov pri zdravljenju
9. Opredelitve slabe novice v medicini
10. Modelov sporočanja slabe novice
11. Sporočanja slabih izvidov, ugotovitev in napovedi bolezni
12. Sporočanja ob umirajočem bolniku

**Intended learning outcomes:**

Knowledge and understanding:

1. Basic features of communication
2. Verbal and non-verbal communication
3. Basics of communication with patients
4. Empathy, physician-patient relationship, trust
5. Communication with patients' relatives
6. Legal and ethical aspects of communication in medicine
7. Legal and ethical aspects of communication in medicine
8. Principles of consultation management in medicine
9. Principles of patients' inclusion in decision-making and partnership in management of patients
10. Models of breaking bad news
11. Communication of bad test results and diseases' prognosis
12. Communication in case of a dying patient
13. Daling with violence in medicine

<p>13. Obravnave nasilja v medicini  14. Reševanja konfliktov  15. Reševanja pritožb  16. Organiziranega dela v skupinah samopomoči kroničnih bolnikov, edukacija in supervizija – usposabljanje sodelavcev (zdravstvena nega)  17. Problematike poklicnega izgorevanja in preventiva  18. Profesionalizma in humanizma v medicini</p> <p>Prenesljive/ključne spretnosti in drugi atributi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Veščine sporazumevanja</li> <li>2. Veščine vodenja posveta v medicini</li> <li>3. Veščine sporočanja slabe novice</li> <li>4. Veščine reševanja konfliktov in pritožb</li> <li>5. Veščine sporazumevanja in vodenja posveta s svojci</li> <li>6. Veščine obravnave nasilja</li> </ol>	<p>14. Solving of conflicts  15. Solving of complaints  16. Organization of work in selfmanagement groups of chronic patients, education and supervision – training of other members of team  17. Burnout and prevention  18. Professionalism and humanism in medicine</p> <p>Transferable/Key Skills and other attributes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Communication skills</li> <li>2. Skills of consultation management in medicine</li> <li>3. Skills of breaking bad news</li> <li>4. Skills of conflicts and complaints solving</li> <li>5. Skills of communication and consultation with patients' relatives</li> <li>6. Skills of management of violence</li> </ol>
---	---

**Metode poučevanja in učenja:**

<p>Predavanja  Seminarji  Delo v malih skupinah  Igra vlog  Ogled video in filmskih vsebin  Vodena razprava  Projektne naloge</p>
---

**Learning and teaching methods:**

<p>Lectures  Seminar work  Small group work  Role play  Video and education movies  Moderated discussion  Project assignments</p>
---

**Načini ocenjevanja:**Delež (v %) /  
Weight (in %)**Assessment:**

<p>Način (pisni izpit, ustno izpraševanje, naloge, projekt)</p> <p>Študent mora opraviti projektno nalogo in jo ustno zagovarjati.</p> <p>ŠTUDIJSKE OBVEZNOSTI ŠTUDENTOV:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 80% prisotnost na predavanjih (tj. 4 ure)</li> <li>2. 80% prisotnost na seminarjih (tj. 32 ur)</li> <li>3. Izdelava in oddaja pisne seminarske naloge</li> <li>4. Opravljena ustna predstavitev seminarske naloge</li> </ol> <p>POGOJI ZA PRISTOP K POSAMEZNEMU PREVERJANJU ZNANJA:</p> <p>Pogoj za pristop k pisnemu izpitu so opravljene vse obveznosti in pozitivne ocene iz obveznosti pod točko 1 in 2.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Izdelava in oddaja pisne seminarske naloge</li> <li>2. Opravljena ustna predstavitev seminarske naloge</li> </ol>	<p><b>100</b></p>	<p>Type (examination, oral, coursework, project):</p> <p>Project work described in a paper and presented to the students' audience.</p> <p>ACADEMIC OBLIGATIONS OF STUDENTS:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 80% attendance lectures (4 hours)</li> <li>2. 80% attendance seminars (32 hours)</li> <li>3. Writing of project assignment</li> <li>4. Oral presentation of project assignment</li> </ol> <p>REQUIREMENTS FOR ACCESS TO INDIVIDUAL KNOWLEDGE CHECKING:</p> <p>Students are admitted to final written exam if they finished all assignments and got positive marks from assignments under Items and 2.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Written project assignment</li> </ol> <p>Oral presentation of project assignment</p>
--	-------------------	---

**Reference nosilca / Lecturer's references:**

<ol style="list-style-type: none"> <li>1. KLEMENC-KETIS Z, KERSNIK J. Deficiency areas in decision making in undergraduate medical students. Adv Med Educ Pract 2014; 5: 223-7.</li> <li>2. Klemenc-Ketiš Z Kersnik J. Using movies to teach professionalism to medial students. BMC Med Educ 2011; 11: 60.</li> <li>3. Klemenc-Ketis Z, Kersnik J. New virtual case-based assessment method for decision making in undergraduate</li> </ol>
--

2015/2016

- students: a scale development and validation. *BMC Medical Education* 2013; 13: 160.
4. Klemenc-Ketiš Z. Učenje družinske medicine s pomočjo filmov. Ljubljana: Zavod za razvoj družinske medicine; 2014.
  5. KLEMENC-KETIŠ, Zalika, KERSNIK, Janko, OJSTERŠEK, Janja. Perceived difficulties in managing ethical problems in family practice in Slovenia : cross-sectional study. *Croatian medical journal online*, ISSN 1332-8166, 2008, letn. 49, št. 6, str. 799-806.
  6. Klemenc-Ketiš Z, ur. Praktikum družinske medicine. 2. izdaja. Maribor: Medicinska fakulteta; 2011.