


**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:** Izr. prof. dr. Zalika Klemenc Ketiš

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

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

**Prerequisites:**

**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.

**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. Petek D, Švab I. Sporazumevanje v družinski medicini. Ljubljana: Katedra za družinsko medicino, 2016.
2. Selič P. Novi odročnik. Nebesedno sporazumevanje za vsakdanjo rabo. Ljubljana: Pares, 2007.
3. Klemenc-Ketiš Z. Učenje družinske medicine s pomočjo filmov. Ljubljana : Zavod za razvoj družinske medicine; 2014.
4. Svab I. Sporazumevanje med zdravnikom in bolnikom. Ljubljana: ZZDM SZD; 1995.
5. Logar Zakrajšek B. Sporočanje slabe novice. V Rakovec-Felser Z.(ured.) Psihosocialni vidiki zdravja in bolezni. Maribor: Zbornik predavanj, Medicinska fakulteta UM, 2008.
6. 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.

7. 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:**

Ob koncu pouka bodo študenti

- opisali besedno in nebesedno sporazumevanje,
- razpravljali o pomenu nebesednega sporazumevanja z bolnikom,
- prepoznali skrite bolnikove namige,
- sporočali slabo novico, slabe izvide, slabe napovedi bolezni,
- reševali spore in pritožbe,
- opisali osnove sporočanja,
- cenili pomen empatije,
- opisali odnos med zdravnikom in bolnikom,
- poznali pomen zaupanja v odnosu zdravnik-bolnik,
- opisali pravne in etične vidike sporazumevanje v medicini,
- razložili načela vodenje posveta v medicini,
- razložili načela vključevanja bolnikov v odločanje in sodelovanja bolnikov pri zdravljenju,
- opisali modele sporočanja slabe novice,
- razložili sporočanje ob umirajočem bolniku,
- opisali organizirano delo v skupinah samopomoči kroničnih bolnikov, edukacija in supervizija – usposabljanje sodelavcev (zdravstvena nega),
- opisali problematiko poklicnega izgorevanja in preventivo,
- razpravljali o profesionalizmu in humanizmu v medicini,
- našteli dejavnike, ki vplivajo na odločitev bolnika za posvet,
- opisali lastnosti zdravnika pred posvetom,
- opisali okoliščine sporazumevanja med bolnikom in zdravnikom,
- razložili pomen izida posveta za sodelovanje med zdravnikom in bolnikom,
- opisali modele sporazumevanje med zdravnikom in bolnikom,
- našteli najpogostejše pritožbe bolnikov v zvezi s posvetom,
- opisali modele sporazumevanja na hišnem obisku.

**Objectives and competences:**

At the end of this subject, the student will

- describe verbal and non-verbal communication,
- discuss the value of non-verbal communication with patients,
- recognise hidden patient's hints,
- communicate bad news, bad tests' results and bad diseases' prognosis,
- manage conflicts and complaints,
- explain the basics of communication with patients,
- value the importance of empathy, patient-physician relationship, and trust
- explain the meaning and importance of breaking bad news in medicine,
- describe legal and ethical aspects of communication in medicine,
- describe the principles of management of consultation in medicine,
- describe the principles of inclusion of patients in management,
- describe the models of breaking bad news,
- describe the communication in case of dying patient,
- describe the organization of work in selfmanagement groups of chronic patients, education and supervision – training of other members of team,
- describe burnout and prevention,
- discuss about professionalism and humanism in medicine,
- list the factors that affect the decision of a patient to visit a physician,
- describe the features of physician before a consultation,
- describe the circumstances of communication between a patient and a physician,
- explain the meaning of consultation outcome for physician-patient cooperation,
- describe the models of communication between physician and patient,
- list the most common complaints of patients regarding a consultation,
- describe the models of communication in home visits.

**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

**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

2018/2019

<p>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              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>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. Dealing with violence in medicine              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:**

**Learning and teaching methods:**

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

2018/2019

1. KLEMENC-KETIS Z, KERSNIK J. Deficiency areas in decision making in undergraduate medical students. *Adv Med Educ Pract* 2014; 5: 223-7.
2. Klemenc-Ketiš Z Kersnik J. Using movies to teach professionalism to medial students. *BMC Med Educ* 2011; 11: 60.
3. Klemenc-Ketis 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.
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.