

POCU/320/6/21/121103

EPA – Educație, Performanța, Angajabilitate

Universitatea de Științe Agronomice și Medicina Veterinară

„Ion Ionescu de la Brad” Iași – partener P2

Disciplina: *Comunicarea și protocoale de comunicare cu aparținătorii pacienților*

FIȘA DISCIPLINEI

Structura disciplinei (nr. ore săptămânal)

2 ore curs, 2 ore seminar

Obiectivele disciplinei

Instruirea medicilor veterinari privind procesul de comunicare în relație cu aparținătorii pacienților veterinari; acumularea de cunoștințe specifice, realizarea de priceperi în abordarea diferitor probleme de comunicare; rezolvarea unor conflicte prin comunicare; aprecierea eficienței modului de comunicare.

Conținutul disciplinei (programa analitică)

	Curs (capitole/subcapitole)	Nr. ore
1	Definiții, obiective ale cursului. Tipuri de comunicare; bariere în comunicare	4
2	Percepția medicilor cu privire la procesul de comunicare; Percepția aparținătorilor pacienților veterinari cu privire la procesul de comunicare	4
3	Drepturi ale medicului în relație cu procesul de comunicare; Comunicarea în conformitate cu prevederile Codului de Etică și Deontologie	6
4	Informarea proprietarilor privind diagnosticul și prognosticul. Drepturi ale aparținătorilor	4
5	Comunicarea pentru educarea clientilor față de starea de sănătate (menținerea ei) și față de durerea (sindroame dureroase) de care poate suferi pacientul veterinar	3
6	Comunicarea pentru educarea clientilor față de diverse afecțiuni grave (urgente, neoplazii) ale pacienților veterinari	4
7	Comunicarea pentru educarea clientilor față de pacienții cu modificări de comportament	2
7	Comunicarea pentru educarea aparținătorilor în activitatea de îngrijire a unui pacient cronic	4
8	Comunicarea pentru educarea aparținătorilor în activitatea de îngrijire a unui pacient cu handicap locomotor, nervos	4
9	Împărtășirea veștilor rele. Comunicarea cu aparținătorii în cazul aplicării eutanasiei pacientului veterinar	2
10	Comunicarea în caz de probleme delicate: despre vina proprietarului în unele afecțiuni, despre costuri financiare.	2
9	Comunicarea între medici pentru a îmbunătăți relația între ei și cu aparținătorii. Probleme de etică.	4
10	Comunicarea îndreptată către aparținători, folosită cu scop de reclamă	3
11	Rezolvarea conflictelor prin comunicare	4

12	Concepte noi în comunicarea cu aparținătorii pacienților veterinari. Viitorul în comunicare	6
13	Comunțarea medicului cu mediul socio-economic	3
14	Eficiența procesului de comunicare, rezultate obținute prin comunicare, urmărirea feedback-ului	3
	Total ore curs	64

	Seminar	Nr. ore
1	Generalități despre comunicare. Ce știu studenții despre procesul de comunicare? Chestionar	3
2	Generalități despre comunicare. Ce situații au întâlnit studenții privind procesul de comunicare? Situații specifice în domeniul veterinar	7
3	Discuții despre tipuri de comunicare și bariere în acest proces. Exemplificarea unor situații	4
4	Discuții despre posibila percepție a medicilor și a aparținătorilor privind comunicarea în domeniul veterinar	5
5	Verificare periodică	2
6	Examinarea animalelor, probleme ale anamnezei, informații ce pot fi pierdute în cadrul comunicării medicale	3
7	Diagnosticul – comunicarea acestuia către proprietar, prognosticul – comunicarea acestuia. Rezolvarea unor probleme de comunicare legate de diagnostic și prognostic	6
9	Durerea de care poate suferi pacientul – comunicarea diferitor aspecte către aparținător. Chestionar.	5
10	Discuții privind comunicarea pentru educarea clienților față de diverse afecțiuni grave ale pacienților veterinari. Exemplificări de situații ce trebuie rezolvate prin comunicare	5
11	Discuții privind comunicarea pentru educarea clienților față de diverse afecțiuni grave ale pacienților veterinari. Exemplificări de situații ce trebuie rezolvate prin comunicare	5
12	Discuții privind comunicarea pentru educarea clienților față de pacientul cronic. Exemplificări de situații ce trebuie rezolvate prin comunicare	5
13	Discuții privind comunicarea pentru educarea clienților față de pacienții cu handicap locomotor, nervos. Exemplificări de situații ce trebuie rezolvate prin comunicare	4
14	Îmbunătățirea comunicării între medici și între aparținători, rezolvarea conflictelor prin comunicare. Exerciții	3
15	Analiza eficienței unui anumit tip de comunicare, posibilități de îmbinătate a rezultatelor.	3
16	Discuții despre comunicare cu specialiști în domeniu. Situații concrete și analiza lor. Verificare finală	4
	Total ore seminar	64

Bibliografie selectivă

1. Codul de Etică și Deontologie al Medicilor Veterinari din România
2. Codul de Deontologie al Colegiului Medicilor din România
3. Codul Internațional de Etică al Asociației Medicale Mondiale
4. Claude Andrew: 4 keys to communicate clearly about pain in pets
<http://veterinarymedicine.dvm360.com/4-keys-communicate-clearly-about-pain-pets>
5. Felsted Karen: Bringing clients back--communicating the value of care (Proceedings).

<http://veterinarycalendar.dvm360.com/bringing-clients-back-communicating-value-care-proceedings-0?pageID=1>

6. http://www.umfiasi.ro/ScoalaDoctorala/TezeDoctorat/Documents/2017-2018/Teza%20VALCEA%20LUMINITA/Rezumat_RO.pdf

7. <https://portalmanagement.ro/comunicarea-nonverbala/>

8. https://farma.com.ro/articles/2016.1/PF_Nr-1_2016_Art-3.pdf

9. <https://softis-ped.pixel-online.org/files/training/IO2/Translations/TR05/>

Evaluare finală - test grilă

Titulari curs,

Prof. Dr. **Vasile Vulpe**

Prof. Dr. **Gheorghe Solcan**