

COMUNICAREA ȘI PROTOCOALE DE COMUNICARE CU APARTINĂTORII PACIENȚILOR

STRUCTURĂ

Anul de studiu	III
Semestrul	VI
Regimul disciplinei	Disciplină facultativă conform opțiunii universității
Nr. de ore / săptămână	1 oră curs, 1 oră lucrări practice
Nr. credite transferabile	2 ECTS

OBIECTIVE

Înșușirea de către studenți a noțiunilor teoretice și practice necesare comunicării. Prezentarea și însușirea de către studenți a metodelor de comunicare în situații particulare, generate de actul medical.

CONȚINUT

Curs	Nr. ore
Introducere în comunicarea de bază	2
Consultația în medicina veterinară	2
Comunicarea cu aparținătorii pacienților	2
Managementul comunicării în situațiile dificile	2
Utilizarea tehnicilor de comunicare pentru a oferi informații legate de exitusul pacienților	2
Cum comunicăm detaliile financiare	2
Comunicarea în echipă, cu colegii	2

Lucrări practice / seminar	Metode de predare	Nr. ore
Importanța comunicării. Definiții, termeni cheie. Modele de comunicare. Comunicarea verbală-non-verbală. Ascultarea	Prezenări practice, ppt, analize de caz	2
Protocol de consultație bazat pe ghidul Calgary-Cambridge		2
Aspecte profesionale, etice. Aspecte legale, consimțământul asumat. Obținerea și oferirea informațiilor		2
Cum reacționăm în față aparținătorilor furioși. Cum comunicăm când greșim. Cum comunicăm veștile proaste. Înțelegerea durerii proprietarului		2
Eutanasia – comunicarea în timpul pregătirii pentru procedura. Protocoale de comunicare cu aparținătorii, post eutanasia		2
Echipa, liderul echipei. Protocoale de lucru. Tutoriat. Proceduri standard de relaționare. Structura de raportare, comunicare profesională		4

BIBLIOGRAFIE

Gray, Carol, and Jenny Moffett, eds. Handbook of veterinary communication skills. John Wiley & Sons, 2013.

MacDonald, J., Gray, C., & Robbé, I. (2021). The Development of a Veterinary Nurse-Client Communication Matrix. MedEdPublish

EVALUARE

Tip de activitate	Criterii de evaluare	Metode de evaluare	Pondere din nota finală (%)
Curs	Cunoașterea tehnicilor și protocoalelor de comunicare	Colocviu	70
Lucrări practice / seminar / proiect	Asimilarea tehnicilor prin aplicații practice directe	proiect	30

Titularul activităților de curs

Conf. univ. Dr. Ruxandra COSTEA

Titularul activităților de seminar / laborator / proiect

Conf. univ. Dr. Ruxandra COSTEA

Persoana de contact

Conf. univ. Dr. Ruxandra COSTEA

Splaiul Independentei, nr. 105 – sector 5 – cod postal 050097, București

Tel/Fax: 021- 318.04.69 / 021- 318.04.98

Email: ruxandra.costea@fmvb.usamv.ro