



HRVATSKO
KATOLIČKO
SVEUČILIŠTE
Z A G R E B
UNIVERSITAS
STUDIORUM
CATHOLICA
CROATICA
Z A G R A B I A

**PROGRAM EDUKACIJE
TEMELJNIH KOMUNIKACIJSKIH VJEŠTINA U HITNOJ MEDICINI**

travanj 2017.

- I. UVOD
- II. OPĆI PODACI
 - 1. Naziv programa
 - 2. Ciljevi Programa edukacije temeljnih komunikacijskih vještina u hitnoj medicini
 - 3. Nositelji Programa
- III. PROGRAM EDUKACIJE TEMELJNIH KOMUNIKACIJSKIH VJEŠTINA U HITNOJ MEDICINI
 - 1. Ishodi učenja Programa
 - 2. Izvoditelji Programa
 - 3. Trajanje Programa
 - 4. Broj polaznika
 - 5. Certificiranje
- IV. NASTAVNI PROGRAM EDUKACIJE TEMELJNIH KOMUNIKACIJSKIH VJEŠTINA U HITNOJ MEDICINI
- V. IZVEDBENI PLAN NASTAVE EDUKACIJE TEMELJNIH KOMUNIKACIJSKIH VJEŠTINA U HITNOJ MEDICINI
- VI. UVJETI ZA REALIZACIJU PROGRAMA EDUKACIJE TEMELJNIH KOMUNIKACIJSKIH VJEŠTINA U HITNOJ MEDICINI
- VII. FINANCIRANJE IZVOĐENJA PROGRAMA
- VIII. PRAĆENJE IZVOĐENJA

I. UVOD

Komunikacija zdravstvenih djelatnika unutar tima, u odnosu prema pacijentima, kao i članovima njihovih obitelji iznimno je važna. Način komunikacije uvelike utječe na kvalitetu odnosa i povjerenje koje se gradi u odnosu prema pacijentima i drugima koji su uključeni u proces liječenja ili njege pacijenata. To pridonosi boljoj skrbi bolesnika i poboljšanju kvalitete života bolesnika i njihovih obitelji.

Stoga je razumljivo da se u cijelom svijetu iznimna pozornost pridaje edukaciji zdravstvenih djelatnika temeljnim komunikacijskim vještinama i adekvatnim oblicima komuniciranja s bolesnicima i članovima njihovih obitelji. Edukacija zdravstvenih djelatnika neizostavna je za poticanje i razvoj sposobnosti pozitivnog i proaktivnog utjecanja na sudionike komunikacijskog procesa.

Kvalitetna komunikacija, napose u hitnoj medicini preduvjet je dobre zdravstvene skrbi i uspješnog liječenja hitnog pacijenta već od trenutka upućivanja hitnog medicinskog poziva. U hitnoj medicini zdravstveni djelatnici komuniciraju s više javnosti, koristeći se usmenim i pismenim oblicima komunikacije, nastupima u medijima. U međusobnoj komunikaciji i komunikaciji posredstvom audiovizualnih medija veliki dio prijemljivosti pojedinih sadržaja ovisi o neverbalnim porukama. Usvojene komunikacijske vještine omogućavaju adekvatan pristup pacijentu, obitelji i okolini pacijenta, drugim službama i kolegama iz medicinske službe koje pacijenta prihvaćaju na daljnju obradu i liječenje. Pod komunikacijskim vještinama misli se na slušanje, postavljanje pitanja, empatiju, osjetljivost za standarde odnosa, poznavanje situacije, samopraćenje, uključenost i upravljanje interakcijom, upravljanje stresnim situacijama u komunikaciji s potrebitima te medijska komunikacija djelatnika u hitnoj medicini.

II. OPĆI PODACI

1. Naziv programa

Program edukacije temeljnih komunikacijskih vještina u hitnoj medicini

2. Ciljevi Programa

Program edukacije temeljnih komunikacijskih vještina u hitnoj medicini namijenjen je svim djelatnicima u hitnoj medicini radi poboljšanja kvalitete rada na hitnom prijemu.

3. Nositelj Programa

Nositelj Programa edukacije temeljnih komunikacijskih vještina u hitnoj medicini je Hrvatsko katoličko sveučilište (dalje u tekstu Sveučilište) koje u okviru programa cjeloživotnog učenja sukladno članku 76.a Zakona o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju i Odluci Senata izvodi Program edukacije temeljnih komunikacijskih vještina u hitnoj medicini (dalje u tekstu: Program).

Sveučilište će Program izvoditi u suradnji sa Hrvatskim sestrijskim društvom hitne medicine.

III. PROGRAM EDUKACIJE TEMELJNIH KOMUNIKACIJSKIH VJEŠTINA U HITNOJ MEDICINI

Program obuhvaća 30 nastavnih sati i to: 10 sati predavanja i 20 sati vježbi. Nastavne teme obrađivat će se sukladno interaktivnim metodama nastavnog rada koristeći različite medije da bi se aktivno uključilo sve sudionike u nastavni proces.

Program sadrži predmete koji su navedeni u modulu A.

Predmeti modula A:

- Prava pacijenata
- Asertivnost
- Vještine rješavanja interpersonalnih sukoba
- Neverbalna komunikacija
- Aktivno slušanje u susretu i radu s pacijentima
- Medijsko praćenje zdravlja i zdravstva
- Medijska komunikacija djelatnika u hitnoj medicini
- Upravljanje stresnim situacijama u komunikaciji s potrebitima

1. Ishodi učenja Programa

Ishodi učenja navedeni su prema temeljnim standardima za cjeloživotno učenje. Cjeloživotno učenje odnosi se na sve aktivnosti stjecanja znanja, vještina, stavova i vrijednosti tijekom života s ciljem njihova usvajanja ili proširivanja i to u okviru osobnog, društvenog ili profesionalnog razvoja i djelovanja pojedinaca.

Slijedeći najvažnija načela cjeloživotnog učenja ishoda Programa edukacije temeljnih komunikacijskih vještina u hitnoj medicini:

- usvajanje i/ili proširivanje znanja, vještina, stavova i vrijednosti asertivnog komuniciranja za rad u hitnoj medicini.
- usvajanje i/ili proširivanja znanja, vještina, stavova i vrijednosti zakonskih okvira o pravima pacijenta te ih provoditi u svakodnevnom radu.
- usvajanje i/ili proširivanje znanja, vještina, stavova i vrijednosti oblika neverbalne komunikacije u zdravstvenoj skrbi.
- usvajanje i /ili proširivanje znanja, vještina, stavova i vrijednosti verbalnih i neverbalnih ponašanja koji imaju cilj autentično slušanje drugih i razlikovanje cjelovitosti poruke koju primaju.
- prepoznavanje temeljne zakonitosti kvalitetnoga medijskog nastupa i usvajanje različitosti pri kreiranju poruka za tiskane, elektroničke i nove medije.
- razumjeti temeljna novinarska načela pri praćenju tema s područja hitne medicine.
- prepoznati moralne i pravne obveze novinara pri izvještavanju o žrtvama.
- razlikovati vrste i izvore stresa i prepoznavati vlastite reakcije u suočavanju sa stresnim situacijama
- primijeniti tehnike smirivanja u stresnim situacijama prilikom komunikacije

2. Izvoditelji Programa

Nastavu iz Programa izvoditi će zaposleni nastavnici u znanstveno-nastavnom, nastavnom i suradničkom zvanju i vanjski suradnici Sveučilišta, te stručnjaci i osobe iz područja bio-medicine i zdravstva.

3. Trajanje izvođenja Programa

Program edukacije temeljnih komunikacijskih vještina u hitnoj medicini traje 3 dana. U tom razdoblju izvoditi će se nastava od ukupno 30 nastavnih sati (predavanja i vježbe).

Program edukacije odvijati će u svibnju i listopadu ili prema potrebi u prostoru predviđenom programom.

4. Broj polaznika

Planirani broj grupe za realizaciju Programa obuhvaća grupu od najmanje 20 polaznika.

5. Certificiranje

Polaznici Programa završetkom Programa dobivaju Potvrdu koju izdaje Sveučilište. Uz Potvrdu može se izdati i dodatak Potvrdi koji sadrži ishode učenja Programa, popis predmeta, ishode učenja predmeta i stečene vještine.

IV. NASTAVNI PROGRAM EDUKACIJE TEMELJNIH KOMUNIKACIJSKIH VJEŠTINA U HITNOJ MEDICINI

Nastavni program za modul A

MODUL A	PREDMET	NOSITELJ	P	V	S	RZ
MODUL A	Prava pacijenata	doc. dr. sc. Marta Čivljak	2	0	0	0
	Asertivnost	doc. dr. sc. Irena Sever Globan	1	3	0	0
	Vještine rješavanja interpersonalnih sukoba	doc. dr. sc. Irena Sever Globan	1	3	0	0
	Neverbalna komunikacija	doc. dr. sc. Irena Sever Globan	1	3	0	0
	Aktivno slušanje u susretu i radu s pacijentima	doc. dr. sc. Krunoslav Novak	1	3	0	0
	Medijska komunikacija djelatnika u hitnoj medicini	doc. dr. sc. Krunoslav Novak	1	3	0	0
	Medijsko praćenje zdravstvenih tema i tema s područja hitne medicinske	doc. dr. sc. Krunoslav Novak	1	3	0	0
	Upravljanje stresnim situacijama u komunikaciji s potrebitima	doc.dr.sc. Marta Čivljak	2	2	0	0

Opis predmeta

Opće informacije							
Nositelj predmeta		doc. dr. sc. Marta Čivljak					
Naziv predmeta		Prava pacijenata					
Naziv programa cjeloživotnog učenja		Program edukacije temeljnih komunikacijskih vještina u hitnoj medicini					
Status predmeta		Obvezatni					
Bodovna vrijednost i način izvođenja nastave		ECTS koeficijent opterećenja studenata				-	
		Broj sati (P+V+S+RZ)				2 (0+0+0)	
1. OPIS PREDMETA							
1.1. <i>Ciljevi predmeta</i>							
Polaznici će se upoznati sa Zakonom o zaštiti prava pacijenta te osnovnim pravilima koje regulira ovaj Zakon. Na osobit način će se obraditi pravo na poštivanje privatnosti i dostojanstva pacijenta, te pravo na informirani pristanak. Polaznici će se upoznati i sa Sustavom zaštite prava pacijenata.							
1.2. <i>Uvjeti za upis predmeta</i>							
Nema.							
1.3. <i>Očekivani ishodi učenja za predmet</i>							
<ul style="list-style-type: none"> • Razumjet će zakonske okvire o pravima pacijenta te provoditi ih u svakodnevnom radu. • Shvatiti važnost poštivanja privatnosti i dostojanstva pacijenta. • Shvatiti važnost informiranog pristanka i razumljive komunikacije s pacijentom ili njegovim bližnjima. 							
1.4. <i>Sadržaj predmeta</i>							
Zakon o zaštiti prava pacijenata. Etički kodeks medicinskih sestara. Informirani pristanak.							
1.5. <i>Vrste izvođenja nastave</i>						predavanja x seminari i radni zadaci	
1.6. <i>Komentari</i>							
1.7. <i>Obveze studenata</i>							
Polaznici su obvezni redovito pohađati nastavu, aktivno sudjelovati u radu izvršavanjem postavljenih zadataka na nastavi i izvan nje kroz sudjelovanje u raspravama i radionicama, položiti ispit kojima se prati i provjerava razina usvojenosti obrađenih sadržaja.							
1.8. <i>Praćenje rada studenata</i>							
Pohađanje nastave	x	Aktivnost u nastavi	x	Seminarski rad		Eksperimentalni rad	
Pismeni ispit	x	Usmeni ispit		Esej		Istraživanje	

Projekt		Kontinuirana provjera znanja	x	Referat		Praktični rad	
Portfolio				Radni zadaci			
1.9. <i>Ocjenjivanje i vrednovanje rada studenata tijekom nastave i na završnom ispitu</i>							
Ocjena iz predmeta se sastoji od: - ispunjenih obveza na predavanjima - pismenog ispita							
1.10. <i>Obvezatna literatura (u trenutku prijave prijedloga studijskog programa)</i>							
Zakon o zaštiti prava pacijenata Biljac S. Informirani pristanak – konceptualni, empirijski i normativni problemi. <i>Medicina fluminensis</i> 2011, Vol. 47, No. 1, p. 37-47							
1.11. <i>Dopunska literatura (u trenutku prijave prijedloga studijskog programa)</i>							
Etički kodeks medicinskih sestara							
1.12. <i>Načini praćenja kvalitete koji osiguravaju stjecanje izlaznih znanja, vještina i kompetencija</i>							
Praćenje i analiza kvalitete izvedbe nastave i izvođenja programa cjeloživotnog učenja procjenjuje se od strane nastavnika i polaznika, kroz redovitost izvođenja nastave, izvedbeni plan nastave, vrednovanje rada nastavnika, anketiranje polaznika, te kontinuirano ocjenjivanje aktivnosti polaznika čime se omogućuje objektivnije vrednovanje, transparentnost provjere, bolja mogućnost kvantifikacije te kontinuirano praćenje uspjeha i napredovanja kao i dobivanje povratnih informacija o kompetencijama završenih polaznika.							

Opće informacije						
Nositelj predmeta	doc. dr. sc. Irena Sever Globan					
Naziv predmeta	Asertivnost					
Naziv programa cjeloživotnog učenja	Program edukacije temeljnih komunikacijskih vještina u hitnoj medicini					
Status predmeta	Obvezatni					
Bodovna vrijednost i način izvođenja nastave	ECTS koeficijent opterećenja studenata				-	
	Broj sati (P+V+S+RZ)				1 (3+0+0)	
1. OPIS PREDMETA						
1.1. <i>Ciljevi predmeta</i>						
Cilj predmeta je pružiti polaznicima uvid u važnost razvijanja asertivne komunikacije u zdravstvenoj djelatnosti i to na različitim razinama: od komunikacije s nadređenima do komunikacije s pacijentima. S tom svrhom polaznici će biti upoznati s najvažnijim tehnikama i oblicima asertivnog komuniciranja.						
1.2. <i>Uvjeti za upis predmeta</i>						
Nema.						
1.3. <i>Očekivani ishodi učenja za predmet</i>						
<ul style="list-style-type: none"> • Prepoznati ulogu i značaj asertivnog komuniciranja za rad u hitnoj medicini. • Izdvojiti glavne značajke asertivne komunikacije. • Predložiti vlastite modele uspješne asertivne komunikacije u kontekstu zdravstvene skrbi. • Usvojiti temeljne tehnike asertivnog ponašanja u zdravstvenoj skrbi. 						
1.4. <i>Sadržaj predmeta</i>						
Stilovi ponašanja u interpersonalnoj komunikaciji. Karakteristike asertivne osobe. Kada je asertivno ponašanje poželjno a kada nije? Uzroci neasertivnosti. „Ja“ i „Ti“ poruke. Primanje i upućivanje kritika i pohvala. Temeljna asertivna prava.						
1.5. <i>Vrste izvođenja nastave</i>					Predavanja x seminari i radni zadaci	x
1.6. <i>Komentari</i>						
1.7. <i>Obveze studenata</i>						
Polaznici su obvezni redovito pohađati nastavu, aktivno sudjelovati u radu izvršavanjem postavljenih zadataka na nastavi i izvan nje kroz sudjelovanje u raspravama i radionicama, položiti ispit kojima se prati i provjerava razina usvojenosti obrađenih sadržaja.						
1.8. <i>Praćenje rada studenata</i>						
Pohađanje nastave	x	Aktivnost u nastavi	x	Seminarski rad		Eksperimentalni rad
Pismeni ispit	x	Usmeni ispit		Esej		Istraživanje

Projekt		Kontinuirana provjera znanja	x	Referat		Praktični rad	
Portfolio				Radni zadaci	x		
1.9. <i>Ocjenjivanje i vrednovanje rada studenata tijekom nastave i na završnom ispitu</i>							
Ocjena iz predmeta se sastoji od: - ispunjenih obveza na predavanju i vježbama - pismenog ispita							
1.10. <i>Obvezatna literatura (u trenutku prijave prijedloga studijskog programa)</i>							
Stojčić, Ž., Perković, I., Stašević, I., Stojčić, N., Ropac, D. (2014). Ispitivanja odnosa percepcije sukoba i asertivnosti kod medicinskih sestara. <i>Acta Med Croatica</i> , 68: 259-71. Krešić, V. (2013). Komunikacija u sestrinstvu - međuljudski odnosi zdravstvenih djelatnika. <i>SG/NJ</i> ,18:41-44. Reardon, K. K. (1998). <i>Interpersonalna komunikacija: gdje se misli susreću</i> . Zagreb: Alineja. (odabrana poglavlja) Duck, S. (2014). <i>Odnosi među ljudima</i> . Jastrebarsko: Naklada Slap. (odabrana poglavlja) Kumbier, D. (2007). <i>Ona kaže, on kaže. Komunikacijska psihologija u vezama, obitelji i na poslu</i> . Zagreb: Erudita. (odabrana poglavlja)							
1.11. <i>Dopunska literatura (u trenutku prijave prijedloga studijskog programa)</i>							
Paravlić, F. (2006). <i>Riječ kao lijek</i> . Sarajevo: Ministarstvo zdravstva Kantona Sarajevo. Schulz von Thun, F. (2005). <i>Kako međusobno razgovaramo 3. „Unutarnji tim“ i komunikacija primjerena situaciji: komunikacija, ličnost, situacija</i> . Zagreb: Erudita. Aronson, E., Wilson, T. D., Akert, R. M. (2005). <i>Socijalna psihologija</i> . Zagreb: MATE d.o.o. Thich N., H. (2015). <i>Umijeće komuniciranja</i> . Zagreb: Planetopija.							
1.12. <i>Načini praćenja kvalitete koji osiguravaju stjecanje izlaznih znanja, vještina i kompetencija</i>							
Praćenje i analiza kvalitete izvedbe nastave i izvođenja programa cjeloživotnog učenja procjenjuje se od strane nastavnika i polaznika, kroz redovitost izvođenja nastave, izvedbeni plan nastave, vrednovanje rada nastavnika, anketiranje polaznika, te kontinuirano ocjenjivanje aktivnosti polaznika čime se omogućuje objektivnije vrednovanje, transparentnost provjere, bolja mogućnost kvantifikacije te kontinuirano praćenje uspjeha i napredovanja kao i dobivanje povratnih informacija o kompetencijama završenih polaznika.							

Opće informacije							
Nositelj predmeta		doc. dr. sc. Irena Sever Globan					
Naziv predmeta		Vještine rješavanja interpersonalnih sukoba					
Naziv programa cjeloživotnog učenja		Program edukacije temeljnih komunikacijskih vještina u hitnoj medicini					
Status predmeta		Obvezatni					
Bodovna vrijednost i način izvođenja nastave		ECTS koeficijent opterećenja studenata				-	
		Broj sati (P+V+S+RZ)				1(3+0+0)	
1. OPIS PREDMETA							
<i>1.1. Ciljevi predmeta</i>							
Predmet ima za cilj upoznati polaznike s fenomenologijom interpersonalnih sukoba te adekvatnim načinima rješavanja istih u specifičnim kontekstima, kao što je to rad u hitnoj medicini. Iz tog će razloga polaznici biti upoznati s vrstama i uzrocima interpersonalnih sukoba, kao i strategijama nekonstruktivnog i konstruktivnog rješavanja istih.							
<i>1.2. Uvjeti za upis predmeta</i>							
Nema.							
<i>1.3. Očekivani ishodi učenja za predmet</i>							
<ul style="list-style-type: none"> • Prepoznati vrste i uzroke sukoba. • Usvojiti glavne korake konstruktivnog rješavanja interpersonalnih sukoba. • Prepoznati nekonstruktivne načine rješavanja interpersonalnih sukoba. • Predložiti vlastite modele uspješnog rješavanja interpersonalnih sukoba u kontekstu hitne medicine. • Biti sposobni adekvatno riješiti interpersonalni sukob u kontekstu hitne medicine. 							
<i>1.4. Sadržaj predmeta</i>							
Što je to sukob? Uzroci i važnost sukoba. Ne konstruktivni načini rješavanja sukoba. Pozitivni načini rješavanja sukoba. Razvoj prosocijalnih vještina kao prevencija izbijanju sukoba.							
<i>1.5. Vrste izvođenja nastave</i>					predavanja x seminari i radni zadaci x		
<i>1.6. Komentari</i>							
<i>1.7. Obveze studenata</i>							
Polaznici su obvezni redovito pohađati nastavu, aktivno sudjelovati u radu izvršavanjem postavljenih zadataka na nastavi i izvan nje kroz sudjelovanje u raspravama i radionicama, položiti ispit kojima se prati i provjerava razina usvojenosti obrađenih sadržaja.							
<i>1.8. Praćenje rada studenata</i>							
Pohađanje nastave	x	Aktivnost u nastavi	x	Seminarski rad		Eksperimentalni rad	

Pismeni ispit	x	Usmeni ispit		Esej		Istraživanje	
Projekt		Kontinuirana provjera znanja	x	Referat		Praktični rad	
Portfolio				Radni zadaci	x		
1.9. <i>Ocjenjivanje i vrednovanje rada studenata tijekom nastave i na završnom ispitu</i>							
Ocjena iz predmeta se sastoji od: - ispunjenih obveza na predavanju i vježbama - pismenog ispita							
1.10. <i>Obavezna literatura (u trenutku prijave prijedloga studijskog programa)</i>							
Ajduković, M., Pečnik, N. (2007). <i>Nenasilno rješavanje sukoba</i> . Zagreb: Alineja, 2007. Nhat Hahn, T. (2015). <i>Umijeće komuniciranja</i> . Zagreb: Planetopija. Stojčić, Ž., Perković, I., Stašević, I., Stojčić, N., Ropac, D. (2014). Ispitivanja odnosa percepcije sukoba i asertivnosti kod medicinskih sestara. <i>Acta Med Croatica</i> , 68: 259-71.							
1.11. <i>Dopunska literatura (u trenutku prijave prijedloga studijskog programa)</i>							
Paravlić, F. (2006). <i>Riječ kao lijek</i> . Sarajevo: Ministarstvo zdravstva Kantona Sarajevo. Schulz von Thun, F. (2005). <i>Kako međusobno razgovaramo 3. „Unutarnji tim“ i komunikacija primjerena situaciji: komunikacija, ličnost, situacija</i> . Zagreb: Erudita.							
1.12. <i>Načini praćenja kvalitete koji osiguravaju stjecanje izlaznih znanja, vještina i kompetencija</i>							
Praćenje i analiza kvalitete izvedbe nastave i izvođenja programa cjeloživotnog učenja procjenjuje se od strane nastavnika i polaznika, kroz redovitost izvođenja nastave, izvedbeni plan nastave, vrednovanje rada nastavnika, anketiranje polaznika, te kontinuirano ocjenjivanje aktivnosti polaznika čime se omogućuje objektivnije vrednovanje, transparentnost provjere, bolja mogućnost kvantifikacije te kontinuirano praćenje uspjeha i napredovanja kao i dobivanje povratnih informacija o kompetencijama završenih polaznika.							

Opće informacije		
Nositelj predmeta	doc. dr. sc. Irena Sever Globan	
Naziv predmeta	Neverbalna komunikacija	
Naziv programa cjeloživotnog učenja	Program edukacije temeljnih komunikacijskih vještina u hitnoj medicini	
Status predmeta	Obvezatni	
Bodovna vrijednost i način izvođenja nastave	ECTS koeficijent opterećenja studenata	-
	Broj sati (P+V+S+RZ)	1(3+0+0)
1. OPIS PREDMETA		
<i>1.1. Ciljevi predmeta</i>		
Cilj predmeta je upoznati polaznike s osnovnim oblicima neverbalne komunikacije: komunikacijska okolina, fizičke značajke osoba koje komuniciraju, kretnje i položaj tijela. Kroz niz teoretskih i praktičnih primjera polaznici će osvijestiti važnost neverbalnoga u interpersonalnoj interakciji kroz interpretiranje pacijentovih i osvješčivanje vlastitih neverbalnih signala te na taj način usavršiti komunikacijske kompetencije u okviru zdravstvene djelatnosti rada u hitnoj medicini.		
<i>1.2. Uojeti za upis predmeta</i>		
Nema.		
<i>1.3. Očekivani ishodi učenja za predmet</i>		
<ul style="list-style-type: none"> • Izdvojiti glavne značajke i oblike neverbalne komunikacije. • Prepoznati ulogu i značaj neverbalne komunikacije u zdravstvenoj skrbi. • Predložiti vlastite modele uspješne neverbalne komunikacije u raznim situacijama rada u hitnoj medicini. • Objasniti ulogu neverbalne komunikacije u razvoju komunikacijskih kompetencija. • Biti sposobni adekvatno koristiti i interpretirati neverbalnu komunikaciju u zdravstvenoj skrbi. 		
<i>1.4. Sadržaj predmeta</i>		
Klasifikacija neverbalne komunikacije. Fizički prostor koji komunicira. Položaj i držanje tijela. Proksemika. Komunikacija pogledom. Facijalne ekspresije i učinak lica na ljudsku komunikaciju. Neverbalno izražavanje stavova i osjećaja. Parajezik. Kako prepoznati laž. Modificirano tijelo.		
<i>1.5. Vrste izvođenja nastave</i>	predavanja x seminari i radni zadaci x	
<i>1.6. Komentari</i>		
<i>1.7. Obveze studenata</i>		
Polaznici su obvezni redovito pohađati nastavu, aktivno sudjelovati u radu izvršavanjem postavljenih zadataka na nastavi i izvan nje kroz sudjelovanje u raspravama i radionicama, položiti ispit kojima se prati i provjerava razina usvojenosti obrađenih sadržaja.		

1.8. Praćenje rada studenata							
Pohađanje nastave	x	Aktivnost u nastavi	x	Seminarski rad		Eksperimentalni rad	
Pismeni ispit	x	Usmeni ispit		Esej		Istraživanje	
Projekt		Kontinuirana provjera znanja	x	Referat		Praktični rad	
Portfolio				Radni zadaci	x		
1.9. Ocjenjivanje i vrednovanje rada studenata tijekom nastave i na završnom ispitu							
Ocjena iz predmeta se sastoji od: - ispunjenih obveza na predavanju i vježbama - pismenog ispita							
1.10. Obvezatna literatura (u trenutku prijave prijedloga studijskog programa)							
Burić-Moskaljov, M. (2014). <i>Poruke bez riječi: umijeće neverbalnog komuniciranja</i> . Zagreb: TIM press. Pease, A., Pease, B. (2013.) <i>Velika škola govora tijela</i> . Zagreb: Mozaik knjiga.							
1.11. Dopunska literatura (u trenutku prijave prijedloga studijskog programa)							
Judith A. Hall, Mark L. Knapp (2010). <i>Neverbalna komunikacija u ljudskoj interakciji</i> . Slap: Zagreb.							
1.12. Načini praćenja kvalitete koji osiguravaju stjecanje izlaznih znanja, vještina i kompetencija							
Praćenje i analiza kvalitete izvedbe nastave i izvođenja programa cjeloživotnog učenja procjenjuje se od strane nastavnika i polaznika, kroz redovitost izvođenja nastave, izvedbeni plan nastave, vrednovanje rada nastavnika, anketiranje polaznika, te kontinuirano ocjenjivanje aktivnosti polaznika čime se omogućuje objektivnije vrednovanje, transparentnost provjere, bolja mogućnost kvantifikacije te kontinuirano praćenje uspjeha i napredovanja kao i dobivanje povratnih informacija o kompetencijama završenih polaznika.							

Opće informacije						
Nositelj predmeta	doc. dr. sc. Krunoslav Novak					
Naziv predmeta	Aktivno slušanje u susretu i radu s pacijentima					
Naziv programa cjeloživotnog učenja	Program edukacije temeljnih komunikacijskih vještina u hitnoj medicini					
Status predmeta	Obvezatni					
Bodovna vrijednost i način izvođenja nastave	ECTS koeficijent opterećenja studenata				-	
	Broj sati (P+V+S+RZ)				1(3+0+0)	
1. OPIS PREDMETA						
<i>1.1. Ciljevi predmeta</i>						
Cilj predmeta je obraditi područje interpersonalne komunikacije koje obuhvaća neverbalnu i verbalnu komunikaciju kao izvor informacija za razumijevanje sugovornika. Poseban naglasak biti će na empatijskom slušanju, proces primanja i obrade poruke, te primjerenog odgovora na primljenu poruku u odnosu prema pacijentima i suradnicima na poslu. U vježbama će biti naglasak na radu oko poboljšanja vlastitih vještina slušanja, prepoznavanje vlastitih verbalnih i neverbalnih ponašanja u radu s pacijentima, te senzibiliziranju za svjesnost odluka.						
<i>1.2. Uvjeti za upis predmeta</i>						
Nema.						
<i>1.3. Očekivani ishodi učenja za predmet</i>						
<ul style="list-style-type: none"> • Shvatiti važnost verbalnih i neverbalnih ponašanja koju imaju u autentičnom slušanju drugih. • Usvojiti vještinu razlikovanja cjelovitosti poruke koju primaju od pacijenta ili kolege. • Uočiti važnost aktivnog slušanja da bi mogli sugovorniku dati adekvatan odgovor. 						
<i>1.4. Sadržaj predmeta</i>						
Važnost aktivnog slušanja u radu s pacijentima (i timom) u hitnoj medicini, verbalna i neverbalna komunikacija, primanje i obrada poruke, empatijsko slušanje, odgovor na poruku, upravljanje osobnim komunikacijskim vještinama.						
<i>1.5. Vrste izvođenja nastave</i>					predavanja x seminari i radni zadaci x	
<i>1.6. Komentari</i>						
<i>1.7. Obveze studenata</i>						
Polaznici su obvezni redovito pohađati nastavu, aktivno sudjelovati u radu izvršavanjem postavljenih zadataka na nastavi i izvan nje kroz sudjelovanje u raspravama i radionicama, položiti ispit kojima se prati i provjerava razina usvojenosti obrađenih sadržaja.						
<i>1.8. Praćenje rada studenata</i>						
Pohađanje nastave	x	Aktivnost u nastavi	x	Seminarski rad		Eksperimentalni rad

Pismeni ispit	x	Usmeni ispit		Esej		Istraživanje	
Projekt		Kontinuirana provjera znanja	x	Referat		Praktični rad	
Portfolio				Radni zadaci	x		
1.9. Ocjenjivanje i vrednovanje rada studenata tijekom nastave i na završnom ispitu							
Ocjena iz predmeta se sastoji od: - ispunjenih obveza na predavanju i vježbama - pismenog ispita							
1.10. Obvezatna literatura (u trenutku prijave prijedloga studijskog programa)							
ROBERTSON K., Active listening: More than just paying attention, u „ <i>Australian Family Physician</i> “, 34 (2005) 12, 1053-1055. SLADE, D. - MANIDIS, M. - MCGREGOR, J. - SCHEERES, H. - CHANDLER, E. - STEIN-PARBURY, J. - DUNSTON, R. - HERKE, M. - MATTHIESSEN, C.M., <i>Communicating in Hospital Emergency Departments</i> , Heidelberg - New York - Dordrecht - London, Springer, 2015. SCHULTZ von THUN, F., <i>Smetnje i razjašnjenja, Opća psihologija komunikacije</i> , Zagreb, Erudita, 2006.							
1.11. Dopunska literatura (u trenutku prijave prijedloga studijskog programa)							
ARTO A. - ANTONIETTI D. (prir.), <i>La formazione in psicologia clinica. Aspetti introduttivi e competenze terapeutiche di base</i> , Roma, IFREP, 1996. BECCIU M. - COLASANTI A.R., <i>Educare alla solidarietà. La promozione del comportamento prosociale in ambito scolastico</i> , Roma, AIPRE, 1999. CARKHUFF R., <i>L'arte di aiutare. Manuale</i> , Trento, Erickson, 1999. COLASANTI A.R., Empatia, u: PRELLEZO J.M. (ur.) - NANNI C. - MALIZIA G. (prir.), <i>Dizionario di scienze dell'educazione</i> , Leumann (To), Roma, Torino, LDC, LAS, SEI, 1997.							
1.12. Načini praćenja kvalitete koji osiguravaju stjecanje izlaznih znanja, vještina i kompetencija							
Praćenje i analiza kvalitete izvedbe nastave i izvođenja programa cjeloživotnog učenja procjenjuje se od strane nastavnika i polaznika, kroz redovitost izvođenja nastave, izvedbeni plan nastave, vrednovanje rada nastavnika, anketiranje polaznika, te kontinuirano ocjenjivanje aktivnosti polaznika čime se omogućuje objektivnije vrednovanje, transparentnost provjere, bolja mogućnost kvantifikacije te kontinuirano praćenje uspjeha i napredovanja kao i dobivanje povratnih informacija o kompetencijama završenih polaznika.							

Opće informacije						
Nositelj predmeta	doc. dr. sc. Krunoslav Novak					
Naziv predmeta	Medijska komunikacija djelatnika u hitnoj medicini					
Naziv programa cjeloživotnog učenja	Program edukacije temeljnih komunikacijskih vještina u hitnoj medicini					
Status predmeta	Obvezatni					
Bodovna vrijednost i način izvođenja nastave	ECTS koeficijent opterećenja studenata				-	
	Broj sati (P+V+S+RZ)				1(3+0+0)	
1. OPIS PREDMETA						
<i>1.1. Ciljevi predmeta</i>						
Pružiti uvid u temeljne „zakonitosti“ kvalitetnoga medijskog nastupa. Pojasniti kako, zašto i kada napisati, te komu poslati priopćenje za medije. Naznačiti pravila pri organiziranju konferencije za medije. Ukazati na različitosti „klasičnih“ i novih medija pri objavi i oblikovanju poruka. Pojasniti što u komunikaciji s izvorom očekuje novinar, a na što ima pravo sam izvor informacija.						
<i>1.2. Uvjeti za upis predmeta</i>						
Nema.						
<i>1.3. Očekivani ishodi učenja za predmet</i>						
<ul style="list-style-type: none"> • Prepoznati temeljne zakonitosti kvalitetnoga medijskog nastupa. • Usvojiti različitosti pri kreiranju poruka za tiskane, elektroničke i nove medije. 						
<i>1.4. Sadržaj predmeta</i>						
Pisanje priopćenja. Organiziranje konferencije za medije. Pravila medijskoga nastupa u tiskanom, elektroničkim i novim medijima. Medijski nastup – kreiranje poruke za elektroničke medije.						
<i>1.5. Vrste izvođenja nastave</i>					predavanja x seminari i radni zadaci x	
<i>1.6. Komentari</i>						
<i>1.7. Obveze studenata</i>						
Polaznici su obvezni redovito pohađati nastavu, aktivno sudjelovati u radu izvršavanjem postavljenih zadataka na nastavi i izvan nje kroz sudjelovanje u raspravama i radionicama, položiti ispit kojima se prati i provjerava razina usvojenosti obrađenih sadržaja.						
<i>1.8. Praćenje rada studenata</i>						
Pohađanje nastave	x	Aktivnost u nastavi	x	Seminarski rad		Eksperimentalni rad
Pismeni ispit	x	Usmeni ispit		Esej		Istraživanje

Projekt		Kontinuirana provjera znanja	x	Referat		Praktični rad	
Portfolio				Radni zadaci	x		
1.9. <i>Ocjenjivanje i vrednovanje rada studenata tijekom nastave i na završnom ispitu</i>							
Ocjena iz predmeta se sastoji od: - ispunjenih obveza na predavanju i vježbama - pismenog ispita							
1.10. <i>Obvezatna literatura (u trenutku prijave prijedloga studijskog programa)</i>							
Malović, S. (2005). <i>Osnove novinarstva</i> . Zagreb: Golden marketing–Tehnička knjiga. Rondić, A. (2014). <i>Medijski nastup(ati): Smjernice za rad s medijima</i> . Sarajevo: Friedrich Ebert Stiftung.							
1.11. <i>Dopunska literatura (u trenutku prijave prijedloga studijskog programa)</i>							
Skoko, B. (2006). <i>Priručnik za razumijevanje odnosa s javnošću</i> . Zagreb: Millenium promocija d. o. o.							
1.12. <i>Načini praćenja kvalitete koji osiguravaju stjecanje izlaznih znanja, vještina i kompetencija</i>							
Praćenje i analiza kvalitete izvedbe nastave i izvođenja programa cjeloživotnog učenja procjenjuje se od strane nastavnika i polaznika, kroz redovitost izvođenja nastave, izvedbeni plan nastave, vrednovanje rada nastavnika, anketiranje polaznika, te kontinuirano ocjenjivanje aktivnosti polaznika čime se omogućuje objektivnije vrednovanje, transparentnost provjere, bolja mogućnost kvantifikacije te kontinuirano praćenje uspjeha i napredovanja kao i dobivanje povratnih informacija o kompetencijama završenih polaznika.							

Opće informacije							
Nositelj predmeta	doc. dr. sc. Krunoslav Novak						
Naziv predmeta	Medijsko praćenje zdravstvenih tema i tema s područja hitne medicine						
Naziv programa cjeloživotnog učenja	Program edukacije temeljnih komunikacijskih vještina u hitnoj medicini						
Status predmeta	Obvezatni						
Bodovna vrijednost i način izvođenja nastave	ECTS koeficijent opterećenja studenata			-			
	Broj sati (P+V+S+RZ)			1(3+0+0)			
1. OPIS PREDMETA							
<i>1.1. Ciljevi predmeta</i>							
Pružiti uvid u temeljne procese koji karakteriziraju novinarstvo u suvremenim društvima. Pojasniti kako i zašto mediji prate teme s područja zdravstva (kao sustava) i zdravlja (kao stanja). Prikazati kako mediji izvještavaju o temama s područja hitne medicine (npr. nesreće, prirodne katastrofe, zločini...). Na primjerima iz medijske (samo)regulative ukazati na moralne i pravne obveze koje novinari imaju pri izvještavanju o žrtvama.							
<i>1.2. Uvjjeti za upis predmeta</i>							
Nema.							
<i>1.3. Očekivani ishodi učenja za predmet</i>							
<ul style="list-style-type: none"> • Izdvojiti aktualne medijske trendove u suvremenim društvima. • Analizirati načine na koje mediji prate zdravstvene teme. • Razumjeti temeljna novinarska načela pri praćenju tema s područja hitne medicine. • Prepoznati moralne i pravne obveze novinara pri izvještavanju o žrtvama. 							
<i>1.4. Sadržaj predmeta</i>							
Trendovi u suvremenom novinarstvu. Mediji o zdravlju i zdravstvu. Hitne službe kao službeni izvor u novinarskom izvještavanju. Što zakoni i etički kodeksi novinarstva propisuju pri izvještavanju o žrtvama?							
<i>1.5. Vrste izvođenja nastave</i>						predavanja x	
						seminari i radni zadaci	x
<i>1.6. Komentari</i>							
<i>1.7. Obveze studenata</i>							
Polaznici su obvezni redovito pohađati nastavu, aktivno sudjelovati u radu izvršavanjem postavljenih zadataka na nastavi i izvan nje kroz sudjelovanje u raspravama i radionicama, položiti ispit kojima se prati i provjerava razina usvojenosti obrađenih sadržaja.							
<i>1.8. Praćenje rada studenata</i>							
Pohađanje nastave	x	Aktivnost u nastavi	x	Seminarski rad		Eksperimentalni rad	
Pismeni ispit	x	Usmeni ispit		Esej		Istraživanje	

Projekt		Kontinuirana provjera znanja	x	Referat		Praktični rad	
Portfolio				Radni zadaci	x		
1.9. <i>Ocjenjivanje i vrednovanje rada studenata tijekom nastave i na završnom ispitu</i>							
Ocjena iz predmeta se sastoji od: - ispunjenih obveza na predavanju i vježbama - pismenog ispita							
1.10. <i>Obvezatna literatura (u trenutku prijave prijedloga studijskog programa)</i>							
Malović, S. (2005). <i>Osnove novinarstva</i> . Zagreb: Golden marketing–Tehnička knjiga.							
1.11. <i>Dopunska literatura (u trenutku prijave prijedloga studijskog programa)</i>							
Pavlinić, V. (2001). <i>Stil i jezik novinara</i> . Zagreb: Udruga za demokratsko društvo. <i>Kodeks časti hrvatskih novinara (www.hnd.hr/kodeks-casti-hrvatskih-novinara)</i> <i>Zakon o medijima, NN 59/04, NN 84/11, NN 81/13.</i>							
1.12. <i>Načini praćenja kvalitete koji osiguravaju stjecanje izlaznih znanja, vještina i kompetencija</i>							
Praćenje i analiza kvalitete izvedbe nastave i izvođenja programa cjeloživotnog učenja procjenjuje se od strane nastavnika i polaznika, kroz redovitost izvođenja nastave, izvedbeni plan nastave, vrednovanje rada nastavnika, anketiranje polaznika, te kontinuirano ocjenjivanje aktivnosti polaznika čime se omogućuje objektivnije vrednovanje, transparentnost provjere, bolja mogućnost kvantifikacije te kontinuirano praćenje uspjeha i napredovanja kao i dobivanje povratnih informacija o kompetencijama završenih polaznika.							

Opće informacije							
Nositelj predmeta	doc. dr. sc. Marta Čivljak						
Naziv predmeta	Upravljanje stresnim situacijama u komunikaciji s potrebitima						
Naziv programa cjeloživotnog učenja	Program edukacije temeljnih komunikacijskih vještina u hitnoj medicini						
Status predmeta	Obvezatni						
Bodovna vrijednost i način izvođenja nastave	ECTS koeficijent opterećenja studenata					-	
	Broj sati (P+V+S+RZ)					2(2+0+0)	
1. OPIS PREDMETA							
<i>1.1. Ciljevi predmeta</i>							
Cilj predmeta jest upoznati polaznike s dinamikom stresnih situacija u ljudskoj komunikaciji s potrebitima kao i mogućnostima odgovarajućeg reagiranja na stresne situacije. Uspješno suočavanje sa stresnim situacijama zahtijeva razumijevanje funkcioniranja ljudi u stresnim situacijama. Kroz teoretski i praktični pristup temi ovog predmeta polaznici će razvijati vještine upravljanja u stresnim situacijama, razvijajući sposobnosti razumijevanja, suosjećanja, jasnog izražavanja, te načina smirivanja.							
<i>1.2. Uvjeti za upis predmeta</i>							
Nema.							
<i>1.3. Očekivani ishodi učenja za predmet</i>							
<ul style="list-style-type: none"> • Razlikovati vrste i izvore stresa • Prepoznavati vlastite reakcije u suočavanju sa stresnim situacijama • Primijeniti tehnike smirivanja u stresnim situacijama prilikom komunikacije • Razvijanje vlastitih vještina u upravljanju stresnim situacijama u komunikaciji s potrebitima 							
<i>1.4. Sadržaj predmeta</i>							
Verbalne i neverbalne poruke u stresnim situacijama. Vrste i izvori stresa. Empatija i suosjećanje. Poticanje na korištenje vlastitih potencijala u stresnim situacijama. Pasivnost. Vrednovanje pozitivnih djelovanja. Važnost prepoznavanja potreba.							
<i>1.5. Vrste izvođenja nastave</i>					predavanja x seminari i radni zadaci x		
<i>1.6. Komentari</i>							
<i>1.7. Obveze studenata</i>							
Polaznici su obvezni redovito pohađati nastavu, aktivno sudjelovati u radu izvršavanjem postavljenih zadataka na nastavi i izvan nje kroz sudjelovanje u raspravama i radionicama, položiti ispit kojima se prati i provjerava razina usvojenosti obrađenih sadržaja.							
<i>1.8. Praćenje rada studenata</i>							
Pohađanje nastave	x	Aktivnost u nastavi	x	Seminarski rad		Eksperimentalni rad	

Pismeni ispit	x	Usmeni ispit		Esej		Istraživanje	
Projekt		Kontinuirana provjera znanja	x	Referat		Praktični rad	
Portfolio				Radni zadaci	x		
1.9. <i>Ocjenjivanje i vrednovanje rada studenata tijekom nastave i na završnom ispitu</i>							
Ocjena iz predmeta se sastoji od: - ispunjenih obveza na predavanju i vježbama - pismenog ispita							
1.10. <i>Obvezatna literatura (u trenutku prijave prijedloga studijskog programa)</i>							
Nietzel M.T. – Bernstein D.A. – Milich R. (2001). <i>Uvod u kliničku psihologiju</i> . Jastrebarsko: Naklada Slap (odabrani dijelovi Udžbenika); Arambašić L. (2008). <i>Gubitak, tugovanje, podrška</i> . Jastrebarsko: Naklada Slap.; Ellis A. – Dryden W. (2002). <i>Racionalno-emocionalna bihevioralna terapija</i> . Jastrebarsko: Naklada Slap.							
1.11. <i>Dopunska literatura (u trenutku prijave prijedloga studijskog programa)</i>							
Gregurek R. (2011). <i>Psihološka medicina</i> . Zagreb: Medicinska naklada.; Knapp M. L. – Hall A. J. (2010). <i>Neverbalna komunikacija u ljudskoj interakciji</i> . Jastrebarsko: Naklada Slap.							
1.12. <i>Načini praćenja kvalitete koji osiguravaju stjecanje izlaznih znanja, vještina i kompetencija</i>							
Praćenje i analiza kvalitete izvedbe nastave i izvođenja programa cjeloživotnog učenja procjenjuje se od strane nastavnika i polaznika, kroz redovitost izvođenja nastave, izvedbeni plan nastave, vrednovanje rada nastavnika, anketiranje polaznika, te kontinuirano ocjenjivanje aktivnosti polaznika čime se omogućuje objektivnije vrednovanje, transparentnost provjere, bolja mogućnost kvantifikacije te kontinuirano praćenje uspjeha i napredovanja kao i dobivanje povratnih informacija o kompetencijama završenih polaznika.							

V. IZVEDBENI PLAN NASTAVE EDUKACIJE TEMELJNIH KOMUNIKACIJSKIH VJEŠTINA U HITNOJ MEDICINI

Izvedbeni plan nastave Programa donosi se prije svakog novog izvođenja Programa ili izmjene i dopune Programa. Modul Programa sa predmetima izmjenjuju se i dopunjuju na osnovu prijedloga stručnog vijeća Odjela za Sestrinstvo. Izmjenu i dopunu Programa i izvedbenog plana nastave donosi Senat na prijedlog stručnog vijeća.

Izvedbeni plan predmeta dio je dokumentacije nastavnika o realizaciji nastave.

VI. UVJETI ZA REALIZACIJU PROGRAMA TEMELJNIH KOMUNIKACIJSKIH VJEŠTINA U HITNOJ MEDICINI

Program edukacije temeljnih komunikacijskih vještina u hitnoj medicini realizira se na Sveučilištu ili nekom drugom prostoru prema izvedbenom planu nastave. Predavaonice i dvorane su opremljene temeljnom informacijskom tehnologijom (računalo, LCD projektor, platno).

Stručno administrativno potporu/administrativne posredovanje za realizaciju Programa edukacije temeljnih komunikacijskih vještina u hitnoj medicini obavlja Sveučilište i Društva hitne medicine.

VII. FINANCIRANJE IZVOĐENJA PROGRAMA

Izvođenje Programa edukacije temeljnih komunikacijskih vještina u hitnoj medicini financira se iz participacijom polaznika i iz različitih donacija. Taj se projekt realizira sukladno odluci usvojenoj na sjednici Senata Sveučilišta.

VIII. PRAĆENJE I IZVOĐENJE

Kvaliteta Programa edukacije temeljnih komunikacijskih vještina u hitnoj medicini prati se u skladu s Pravilnikom i Priručnika o sustavu osiguranja kvalitete Hrvatskog katoličkog sveučilišta tijekom i na završetku programa i to:

- vrjednovanjem svakog nastavnog predmeta (anketom);
- samoanalizom programa radi poboljšanja, unaprjeđenja i osuvremenjivanja Programa edukacije temeljnih komunikacijskih vještina u hitnoj medicini.

KLASA: 602-04/17-07/02

URBROJ: 498-05-17-08

Zagreb, 12. travnja 2017. godine

REKTOR


prof. dr. sc. Željko Tanjić



Hrvatsko katoličko sveučilište se u izradi ovoga Programa koristilo:

- važećim zakonskom propisima
- važećim normativnim aktima Sveučilišta