



## Syllabus za kontinuirano stručno usavršavanje koordinatora kvaliteta i drugih profesionalaca iz oblasti poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i akreditacije u zdravstvu

<b>KOD/OP/13-K</b> <b>Nivo: I</b>	<b>Naziv modula: Vještina komuniciranja</b>	<b>sati</b>
<b>Nosilac/ Predavač:</b> <b>Mr.sc. Nera Kravić, klinički psiholog</b>	<b>Predavači:</b> <b>1. Mr.sc. Nera Kravić, klinički psiholog</b> <b>2. Almir Panjeta, novinar</b> <b>3. Selver Marić</b>	<b>4</b>
<b>Opis modula/ Ciljevi:</b>	<b>Vještina komuniciranja</b> Dobre komunikacije i informacije su neophodne za proces pregleda u programu akreditacije i imaju za cilj objašnjenje pitanja koja mogu proizići tokom procesa i poticanje napretka vezano za ispunjenje standarda. S tim vezi 13. edukativni modul će dati informacije o osnovama komunikacije, s posebnim osvrtom na komunikacije u zdravstvu, verbalne, neverbalne i vizuelne komunikacije, zatim, osnovnim aspektima komunikacijskih problema, specifičnim greškama, konfliktima, vrstama konflikata u radnoj sredini, komunikacije sa drugim zdravstvenim ustanovama, sa upravljačkim timovima. Posebna pažnja će biti posvećena komunikaciji koordinatora kvaliteta sa svojim radnim kolegama, projektnim timom i menadžmentom ustanove u procesu uspostavljanja sistema sigurnosti i kvaliteta. Postoji više načina na koje koordinator kvaliteta i projektni tim mogu komunicirati s osobljem u programu. S tim u vezi, u okviru ovog edukativnog modula će biti prezentirane metode komunikacije koje su se pokazala kao veoma korisne za organizaciju, a to su prezentacije za osoblje, kratki i informativni sastanci, bilteni, oglasna ploča za dizajnirani program cerifikacije/akreditacije AKAZ-a, informacije za medije <b>Ciljevi:</b> Obučiti koordinatora kvaliteta da obavlja uspješne komunikacije u okviru zdravstvene ustanove u procesu uspostavljanja sistema sigurnosti i kvaliteta.	
<b>Sadržaj modula:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- osnove komunikacije;</li><li>- komunikacija u zdravstvu;</li><li>- komunikacija kao proces;</li><li>- verbalna komunikacija (interpersonalna i masovna, ubjeđivačka, ekspresivna, prenošenje osjećanja, sugestivna, ritualna);</li><li>- neverbalna komunikacija (govor tijela, tjelesni kontakt, držanje</li></ul>	

	<p>tijela);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- vizuelna komunikacija;</li> <li>- komunikacija u organizaciji (prekidi, prepreke i konflikti);</li> <li>- osnovni aspekti komunikacijskih problema;</li> <li>- specifične komunikacijske greške ( nedostatak planiranja, nerazrješene pretpostavke, loše formulisane poruke);</li> <li>- konflikti i vrste konflikata u radnoj sredini;</li> <li>- komunikacija sa drugim zdravstvenim ustanovama;</li> <li>- komunikacija među zdravstvenim radnicima;</li> <li>- metode komunikacije u okviru projekta.</li> </ul>										
<b>Ishodi učenja:</b>	<p><b>Po uspješnom završetku, polaznik bi trebao biti osposobljen da:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- usavrši proces komunikacije u cilju uspješne saradnje i prezentacije dostignutih planova sa radnim kolegama u zdravstvenoj ustanovi u procesu uspostavljanja sistema sigurnosti i kvaliteta</li> </ul>										
<b>Metode podučavanja:</b>	<table> <tr> <td>1. Ex-katedra</td> <td>60 %</td> </tr> <tr> <td>2. Diskusija</td> <td>15%</td> </tr> <tr> <td>3. Predavač iz prakse</td> <td>20%</td> </tr> <tr> <td>4. Studij slučaja i ppt</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>5. Vježbe</td> <td>5%</td> </tr> </table>	1. Ex-katedra	60 %	2. Diskusija	15%	3. Predavač iz prakse	20%	4. Studij slučaja i ppt	0%	5. Vježbe	5%
1. Ex-katedra	60 %										
2. Diskusija	15%										
3. Predavač iz prakse	20%										
4. Studij slučaja i ppt	0%										
5. Vježbe	5%										
<b>Način provjere znanja:</b>	<table> <tr> <td>Test</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Prezentacija</td> <td>0 %</td> </tr> <tr> <td>Finalni ispit</td> <td>0 %</td> </tr> <tr> <td>.....</td> <td></td> </tr> </table>	Test	100%	Prezentacija	0 %	Finalni ispit	0 %	.....			
Test	100%										
Prezentacija	0 %										
Finalni ispit	0 %										
.....											
<b>Literatura:</b>	<p><u>Obavezna:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Priručnik za koordinate kvaliteta, AKAZ, 2013.;</li> <li>- Smjernice za koordinate kvaliteta, AKAZ, 2008.;</li> </ul> <p>Knjige:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Travaline JM, Ruchinskas R, D'Alonzo GE. Patient-physician communication: why and how. J AmOsteopath Assoc 2005;105(1):13-8.</li> <li>- Stewart MA. Effective physician-patient communication and health outcomes: a review. CMAJ 1995;152(9):1423-33.</li> <li>- Detmar SB, Muller MJ, Schornagel JH, Wever LD, Aaronson NK. Health-related quality-of-life assessments and patient-physician communication: a randomized controlled trial. JAMA 2002;288(23):3027-34.</li> </ul> <p>Dopunska: Web-stranice</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <a href="http://www.akaz.ba">www.akaz.ba</a></li> <li>- <a href="http://www.plivamed.net/aktualno/clanak/2784/Kultura-komunikacije-u-zdravstvu.html">http://www.plivamed.net/aktualno/clanak/2784/Kultura-komunikacije-u-zdravstvu.html</a></li> </ul>										

