

**Curricula de referință pentru profesiile medicale: Obiectivele educaționale pentru
învățământul de licență din profesiile medicale**

A. Comunicarea cu pacienții	
Obiectivele de bază ale comunicării:	
	Studentul ...
1	Își adaptează stilul propriu de comunicare la nivelul de înțelegere și limbaj al pacientului, evitând jargonul de specialitate.
2	Folosește tehnici de construire și menținere a raportului și relației empatică cu pacientul și se asigură ca pacientul se simte îngrijit și ascultat .
3	Își adresează pacientului cu respect , asigură confidențialitatea, intimitatea și autonomia pacientului și îl recunoaște pe acesta ca partener în modelarea relației.
4	Evidențiază și explorează conținutul istoricului bio-psiho-social al pacientului (de exemplu, adună informații relevante, asigură reproducerea informațiilor într-un mod ușor de înțeles, verbalizează conținutul emoțional).
5	Încurajează pacientul să-și exprime propriile idei, griji, așteptări și sentimente și acceptă legitimitatea punctelor de vedere și emoțiilor pacientului .
6	Oferă pacientului informații (oral, scris, electronic și prin telefon) cuprinzătoare, semnificative și în timp util.
7	Folosește tehnici de ascultare activă (ex. reformularea, selectarea ideilor principale, parafrizarea, recapitularea, tehnici verbale și non-verbale).
8	Recunoaște situațiile dificile și provocările în comunicare (ex. plânsul, emoții foarte puternice, întreruperile, agresiunea, furia, frica, jena sau subiecte sensibile, afectarea cognitivă, comunicarea unor vești rele) și le tratează constructiv și cu sensibilitate .
9	Demonstrează că este conștient de comunicarea non-verbală atât a pacientului cât și a sa (ex. contactul vizual, gesturile, expresia feței, poziția corpului) și răspunde corespunzător acestora.
10	Construiește din punct de vedere al structurii logice o conversație de la început până la sfârșit (ex. Introducere, inițierea conversației, culegerea și oferirea informațiilor, planificarea, închiderea interviului, stabilirea următoarelor întâlniri, organizarea timpului).
11	Folosește diferite tipuri de întrebări (ex. deschise, închise și țintite) în funcție de situație.
Obiective specifice, în funcție de context:	
Construirea și menținerea relației: <i>Studentul implică pacientul în stabilirea unei relații terapeutice folosind abordarea centrată pe pacient</i>	
12	Identifică așteptările pacientului respectând poziția profesionistului din sănătate.
13	Folosește strategii adecvate pentru soluționarea conflictelor (ex. feedback pe percepție, impact, dorințe).
Convingerile și perspectiva pacientului despre sănătate: <i>Studentul își adaptează comunicarea în concordanță cu nevoile și problemele exprimate ale pacientului</i>	
14	Identifică nevoile și capacitățile pacientului (ex. de informare, autonomie, adevăr și responsabilitate) și adaptează planificarea și desfășurarea intervenției terapeutice în raport cu resursele pacientului.
15	În cadrul îngrijirii și evaluării pacientului ia în considerație elemente somatice, mentale, sociale, legate de sex, culturale, etice și spirituale și percepe divergențele dintre propriile valori și cele ale pacientului.
16	Ascultă și înțelege teoriile pacientului despre sănătate și boală pe care le opune sau le integrează în propriile teorii despre boală ca un profesionist în îngrijiri de sănătate.
Informații: <i>Studentul colectează și comunică efectiv informații relevante pentru justificarea și susținerea deciziilor</i>	
17	Apreciază nevoia pacientului de informații și i le furnizează în concordanță cu aceasta.
18	Furnizează informațiile de o manieră orientată către pacient și le împărtășește cu terțe persoane numai cu acordul pacientului (ex. colegi, familie, alții)
19	Selectează și sintetizează acele informații necesare îngrijirii pacientului.
20	Se interesează cu privire la nivelul de cunoștințe al pacientului despre boală.

21	la în considerare elemente diferite ale istoricului pacientului (istoricul bolii, istoricul relației dintre pacient și personalul medical).
22	Este conștient de importanța suplimentării informației verbale cu diagrame, scheme, modele, informații scrise și instrucțiuni și folosește aceste modalități în mod corespunzător.
23	Caută și sintetizează informații relevante din alte surse (ex. Familia pacientului, personal de îngrijire și alți profesioniști) atunci când este necesar și posibil.
Argumentarea și procesul decizional: <i>Studentul poate aprecia cine și în ce măsură poate fi o persoană implicată în procesul de argumentare și de luare a unei decizii.</i>	
24	Constată cât de mult este pacientul dispus și capabil să se implice și să-și asume responsabilitatea în procesul decizional.
25	Discută cu pacientul posibilele avantaje, dezavantaje și rezultate așteptate .
26	Încurajează participarea activă a pacientului în procesul decizional și îi explică alternativele sau drepturile într-o manieră centrată pe pacient.
27	Clarifică propriul rol în procesul decizional .
28	Discută cu pacientul toate posibilele consecințe ale unei decizii și îi explică acestuia cele mai probabile consecințe în cazul în care nu alege măsurile dictate de diagnostic și tratament .
29	Se interesează despre resursele psihologice și sociale relevante de care dispune pacientul pentru a putea lua o decizie.
30	Oferă pacientului posibilitatea de a include alte persoane în procesul decizional și clarifică momentul și modalitatea luării deciziei.
31	Discută deciziile cu colegi, pacienți și rudele acestora când este cazul și își reevaluează propriile decizii în mod regulat, cu modificarea acestora atunci când este necesar.
32	Își exprimă clar propriile opinii către pacient dacă este întrebat.
Incertitudinea: <i>Studentul respect incertitudinea ca o component inerentă raționamentului și procesului decizional.</i>	
33	Vorbește deschis cu pacientul despre incertitudine și elaborează strategii de conduită și acceptare a acesteia .
34	Îi explică pacientului ce informație este necesară pentru a minimaliza incertitudinea în procesul decizional.

B. Comunicarea intra- și interpersonală (Profesionalism și Autoreflexie)	
Comunicare și reflectivitate cu sine și cu alții: <i>Studentul își dezvoltă și își îmbunătățește continuu conștiința de sine, autocunoașterea, evoluția personală și își optimizează permanent modul de conectare la celelalte persoane.</i>	
1	Își recunoaște propriile emoții (ex. insecuritate, simpatie/antipatie, atracție) în relație cu alții (ex. pacienți, colegi) și este capabil să lucreze eficient, controlându-și propriile reacții emoționale atunci când situația o cere (ex. suferința mare a pacientului, pacient revendicativ.).
2	Înțelege că o comunicare eficientă cu pacienții conduce la creșterea satisfacției acestora și implicit la îmbunătățirea rezultatelor finale.
3	Describe și evaluează într-un mod obiectiv comunicarea și comportamentul său, și în cazul în care observă inadvertențe sau greșeli, caută variante alternative optimizate.
4	Identifică, conștientizează și comunică într-o manieră adecvată propriile slăbiciuni, puncte forte, limitări și își poate analiza propriile dorințe, temeri, obiective, standard și valori.
5	Își evaluează propriile stereotipuri și prejudecăți sociale și este conștient că acțiunile sale sunt influențate de experiența personală, situația actuală, propria cunoaștere și propriile interese.
6	Reflectă asupra propriei atitudini referitoare la muncă (ex. cinism, satisfacție).
7	Reflectă și discută provocările etice, interculturale și de altă natură din acțiunile proprii ca profesionist în domeniul sănătății (ex. pacientul care nu poate să-și dea consimțământul, conceptul de boală/sănătate în diferite culturi, utilizarea de traducători) și discută abordări care să rezolve situația.
8	Își folosește autoritatea și influența în mod responsabil.
9	Analizează în cadrul unor discuții organizate (spre ex., reflexie în pereche, conferințe în echipă, grupuri Balint). modul în care comunică cu ceilalți (metacomunicare).
10	Cunoaște modele de relație dintre pacient și profesionistul din sănătate (ex. transfer/ contra transfer, reciprocitate, inter-subiectivism, așteptări/experiență, potențială dereglare a ierarhiei).
Controlul greșelilor și incertitudinii: <i>Studentul consideră greșelile și incertitudinea ca pe niște părți inerente proceselor de argumentare și de luare a deciziilor.</i>	
11	Cunoaște principiile de bază în apariția și dezvoltarea erorilor (ex. neglijarea informațiilor sau a nevoilor pacientului, comunicare inadecvată) și este capabil să își recunoască atât propriile greșeli cât și ale altora în mod obiectiv (fără a-l blama pe ceilalți) cu scopul de a găsi cele mai bune soluții și sprijin pentru a le corecta.
12	Administrează și lucrează cu propriile incertitudini, corespunzător nivelului său de educație.
C. Comunicarea în echipele medicale (Comunicarea profesională)	
Munca în echipă și comunicarea profesională: <i>Studentul dispune de abilitatea de a comunica eficient într-o echipă multidisciplinară.</i>	
1	Percepe și respectă individualitatea, percepția subiectivă, diferitele punctele de vedere ale membrilor echipei și expertiza diferiților profesioniști din sănătate.
2	Contribuie la o atmosferă de lucru pozitivă (ex. sprijină și integrează membrii echipei, menționează aspectele pozitive ale situațiilor neplăcute, apreciază succesul echipei).
3	Cunoaște și folosește regulile feedback-ului (ex. „first-person-statements”) și oferă feedback celorlalți membri ai echipei în concordanță cu acestea.
4	Este capabil să rezolve conflicte și să inițieze o negociere constructivă în echipa medicală.
5	Își asumă proriul rol și responsabilități corespunzătoare acestuia în cadrul echipei (ex. membru executor, coordonator, conducător) și identifică corect aportul său ca specialist în echipa interdisciplinară.
6	Își cunoaște și evaluează în mod obiectiv și propriul potențial în relație cu echipa și este disponibil și apt să lucreze cu ceilalți.
7	Înțelege principiile dinamicii echipei și modul în care unii factori pot stimula sau inhiba lucrul în echipă.
8	Identifică propriile interese și face distincție între acestea și cele ale echipei.
9	Poate evalua corect impactul propriei opinii asupra celorlalți utilizând acest lucru pentru a optimiza munca în

	echipă.
Leadership: <i>Studentul dă dovadă de competențe de bază în domeniul leadership-ului.</i>	
10	Dă instrucțiuni clare.
11	Se asigură că toate informațiile relevante sunt disponibile.
12	Facilitează formarea de opinii în cadrul grupului și încurajează exprimarea de opinii divergente.
Management și comunicare profesională: <i>Studentul folosește efectiv și eficient strategiile de comunicare și management.</i>	
13	Organizează și păstrează toate înregistrările (scrise sau electronice) programărilor, observațiilor, vizitelor în concordanță cu legislația în vigoare .
14	Este capabil să facă prezentări de date la nivel profesional (ex. prezentări de caz, expunerea verbal în fața unui grup, referate științifice).
15	Identifică și știe cum să abordeze persoane/instituții/agenții care pot ajuta la rezolvarea unor probleme în acord cu o situație specifică.

Translations by: Carmen Gabriela Barbu, Elias Hopsital Endocrinology Department, Carol Davila University of Medicine and Pharmacy, Bucharest, Romania

Revised by Liudmila Minea, Psychologist , Elias Hospital, bucharest, Romania

Copyright by tEACH- the teaching committee of the European Association of Communication in Healthcare