



Univerza v Mariboru

Medicinska fakulteta

UČNI NAČRT PREDMETA / COURSE SYLLABUS

Ime predmeta:	Obravnava bolnika, ki prihaja iz drugega socio-kulturnega okolja
Course title:	Care for the patient coming from a different socio-cultural background

Študijski program in stopnja Study programme and cycle	Študijska smer Study option	Letnik Year of study	Semester Semester
Splošna medicina, enovit magistrski študijski program		Peti, šesti	9., 11.
General medicine, Uniform master's degree study program		Fifth, sixth	9th, 11th

Vrsta predmeta (obvezni ali izbirni) /
Course type (compulsory or elective)

Izbirni

elective

Univerzitetna koda predmeta / University course code:

Predavanja Lectures	Seminar Seminar	Vaje Tutorial	Klinične vaje Clinical training	Druge oblike študija Other forms of study	Samost. delo Individual work	ECTS
10	35	AV LV RV			45	3

Nosilec predmeta / Course coordinator:

Doc. dr. Erika Zelko

Jeziki /Languages:

Predavanja / Lectures:

slovenski/slovene

Vaje / Tutorial:

slovenski/slovene

Pogoji za vključitev v delo oz. za opravljanje študijskih obveznosti:

Prerequisites for enrolling in the course or for performing study obligations:

Vsebina (kratek pregled učnega načrta):

Študentovo poučevanje bo med študijem zajemalo spoznavanje:

Content (syllabus outline):

The education program consists of understanding:

- the basics of cultural competences (knowledge, attitudes and skills) that enable high-quality work with patients from other cultural and social environments,

– pomena in osnov kulturnih kompetenc (znanj, odnosa in veščin), ki omogočajo kakovostno delo z bolniki iz drugih kulturnih in socialnih okolij – mednarodnih standardov na področju zdravstvene oskrbe migrantov, beguncev in drugih tujejezičnih oseb ter zakonodajnih vidikov zdravstvene obravnave oseb v različnih pravnih statusih v Sloveniji, – problemov neenakosti v zdravju ter posledicami predsodkov in diskriminacije na področju zdravstvene obravnave – pomena jezika v kliničnem okolju ter posledic jezikovnih in kulturnih nesporazumov, – pomena in vloge tolmačev in medkulturnih mediatorjev ter orodij za boljše sporazumevanje z bolniki, ki ne govorijo slovenskega jezika, – Pojasnilna dolžnost ob bolniku, ki ne govori slovenskega jezika – Reševanje sporov in pritožb, – Profesionalno in humanistično delovanje zdravnika.	– the international standards regarding healthcare for migrants, refugees and other patients who do not speak the dominant language of the host country, and legal aspects of healthcare provision of individuals with different legal statuses in Slovenia, – the issues of inequality in healthcare and the consequences of prejudice, bias and discrimination in healthcare provision, – the issue of language in clinical environment and the consequences of language and cultural misunderstandings, – the importance and the role of interpreters, cultural mediators and different tools for better communication with patients who do not speak Slovene, – the duty to inform the patient who does not speak Slovene, – conflict and complaint management, – professionalism and humanism of the physician's work.
---	---

Temeljni literatura in viri / Reading materials:

1. BOFULIN Martina, Jerneja Farkaš Lainščak, Karmen Gosenca, Ajda Jelenc, Marjeta Keršič Svetel, Uršula Lipovec Čebren, Sara Pistotnik, Juš Škraban in Darja Zaviršek: *Kulturne kompetence in zdravstvena oskrba: Priročnik za razvijanje kulturnih kompetenc zdravstvenih delavcev*. Ljubljana: Nacionalni inštitut za javno zdravje, 2016.
2. HELMAN, Cecil: *Culture, Health and Illness*. New York: Oxford University Press, 2007.
3. LIPOVEC ČEBON, Uršula, Marjeta Keršič Svetel, Sara Pistotnik: Zdravstveno marginalizirane – »ranljive« skupine: Ovire v dostopu do sistema zdravstvenega varstva in v njem. V: Jerneja Farkaš Lainščak (ur.), *Ocena potreb uporabnikov in izvajalcev preventivnih programov za odrasle: Ključni izsledki kvalitativnih raziskav in stališča strokovnih delovnih skupin*. Ljubljana: Nacionalni inštitut za javno zdravje, 2016, 14–25.
4. American Medical Association. 2007. Office guide to communicating with limited English proficient patients (2nd edn., 2007). <http://www.nyhq.org/doc/Page.asp?PageID=DOC000306>
5. Canada, Using Interpreters in Health Care Settings, <http://www.kidsnewtocanada.ca/care/interpreters>
6. Lindholm, M. et al. (2012). Professional language interpretation and inpatient length of stay and readmission rates. *Journal General Internal Medicine*, 27 (10), pp. 1294-95.
7. NCIHC Guide to interpreter positioning in health care settings. 2003. <http://www.ncihc.org/assets/documents/workingpapers/NCIHC%20Working%20Paper%20-%20Guide%20to%20Interpreter%20Positioning%20in%20Health%20Care%20Settings.pdf>
8. Pokorn, Nike K. /Mojca Matičič/Marko Pokorn: Medical Interpreting in a New Member State. A Plea for a Proactive Approach. <http://translationswissenschaft.uni-graz.at/en/medint/downloads/collective-volume/>
9. Quan, Kelvin in Lynch Jessica. 2010. *The High Costs of Language Barriers in Medical Malpractice*. 2010. University of California: School of Public Health, The National Health Law Program. <http://www.healthlaw.org/publications/the-high-costs-of-language-barriers-in-medical-malpractice#.Vj78naR-QhY>
10. Working with interpreters, Australia, guidelines. http://files.ausit.org/web/docs/QLD_health_guidelines_int.pdf
11. KOZOROG, Ninna (urednik), FERENČINA, Jurica (urednik), ZELKO, Erika (glavni urednik). Sastipe = Zdravje : zbornik. Ljubljana: Zavod za razvoj družinske medicine, 2010. 48 str., ilustr. ISBN 978-961-6810-04-3. [COBISS.SI-ID 249792256]
12. FERENČINA, Jurica, KOZOROG, Ninna, TOMAŽIČ, Nives, VIVOD, Manja, ZELKO, Erika (urednik). Slovar medicinskiznakro = Slovar medicinskih izrazov. Murska Sobota: ZD, 2010. 48 str. ISBN 978-961-269-200-1. [COBISS.SI-ID 249712640]

--

Cilji in kompetence:**Cilji so usposobiti slušatelje, da bodo poznali:**

- osnove kulturnih kompetenc in njihov pomen za kakovostno delo z bolniki iz drugih kulturnih okolij
- ključna mednarodna in nacionalna določila, ki urejajo zdravstveno oskrbo za različne kategorije migrantov,
- orodja za pomoč pri delu z bolniki, ki ne govorijo slovenskega jezika
- osnovne smernice za sodelovanje s kulturnimi mediatorji in tolmači v zdravstvenem sistemu.

Bodo razumeli:

- pomen kulturnih kompetenc za kakovostno delo z bolniki ter različna orodja in sodelavce, ki se v proces boljše oskrbe lahko vključujejo
- etične in finančne posledice pomanjkljive komunikacije z bolniki iz drugih kulturnih in jezikovnih okolij,

Bodo poznali:

- pravne in etične vidike organizacije dela v zdravstvu ob prisotnosti tolmačev in kulturnih mediatorjev,
- problematiko neformalnih prevajalcev (sorodniki, znanci, neizobraženo osebje...)
- poznali orodja, ki so v slovenskem prostoru na voljo za kakovostno obravnavo bolnikov, ki ne govorijo slovenskega jezika.

Objectives and competences:**The aim of the programme is to teach students to acquire knowledge of:**

- the basics of cultural competences and of their importance for a high-quality work with patients from other cultural environments,
- key international and national regulations that define healthcare for different categories of migrants,
- basic tools provided for work with patients who do not speak Slovene,
- basic guidelines for work with cultural mediators and interpreters in healthcare system,

To understand:

- the importance of cultural competences for a high-quality work with patients, of different tools and of collaboration with different professional profiles that enable more efficient healthcare provision,
- the ethical and financial consequences of badly managed communication with patients from other cultural and linguistic environments,

Will be familiar with

- legal and ethical aspects of the organisation of labour in healthcare in the presence of interpreters and healthcare workers,
- the issues connected with the use of ad-hoc interpreters (relatives, acquaintances, medically untrained personnel...),
- the tools that are available in Slovenia for communicating with patients who do not speak Slovene.

Predvideni študijski rezultati:**Znanje in razumevanje:**

1. Poznavanje osnov kulturnih kompetenc za delo zdravnika
2. Pravnih in etičnih vidikov organizacije dela v medicini pri delu z bolniki, ki ne govorijo slovensko
3. Načela vodenja dela v ambulantni ob prisotnosti tolmača ali kulturnega mediatorja
4. Načela vključevanja bolnikov v odločanje in sodelovanja bolnikov pri zdravljenju, izvedba pojasnilne dolžnosti
5. Reševanja konfliktov
6. Reševanja pritožb
7. Profesionalizma in humanizma v medicini na primarnem nivoju

Intended learning outcomes:**Knowledge and understanding:**

1. Knowledge of the basic cultural competences for physicians,
2. Knowledge of legal and ethical aspects of healthcare provision when working with patients who do not speak Slovene,
3. Knowledge of basic principles of work in healthcare in presence of a medical interpreter or cultural mediator,
4. Understanding the basic principles of including patients into decision taking, participatory healthcare and patient-centered healthcare, and of the duty to inform the patient,
5. Knowledge of conflict management strategies,

8. Prepoznavanje lastnih meja pri obravnavi bolnikov s tujega okolja Prenesljive/ključne spretnosti in drugi atributi: 1. Veščine sporazumevanja ob jezikovnih in kulturnih barierah 2. Veščine vodenja posveta v ambulantni ob prisotnosti tretje osebe 3. Veščine reševanja konfliktov in pritožb	6. Knowledge of complaint handling strategies, 7. Understanding professionalism and humanism in primary healthcare, 8. Understanding personal limitations when working with patients from other cultural environments. Transferable/Key Skills and other attributes: 1. Communication skills when faced with language and cultural barriers, 2. Communication skill when talking to the patient in the presence of a third person, 3. Conflict management and complaint handling skills.
---	---

Metode poučevanja in učenja:

Predavanja
Seminarji
Delo v malih skupinah
Igra vlog
Ogled video in filmskih vsebin
Vodena razprava
Projektne naloge

Learning and teaching methods:

Lectures
Seminar work
Small group work
Role play
Video and education movies
Moderated discussion
Project assignments

Delež (v %) /

Načini ocenjevanja:

Share (in %)

Assessment methods:

Način (pisni izpit, ustno izpraševanje, naloge, projekt) Študent mora opraviti projektno nalogo in jo ustno zagovarjati. ŠTUDIJSKE OBVEZNOSTI ŠTUDENTOV: 1. 80% prisotnost na predavanjih (tj. 4 ure) 2. 80% prisotnost na seminarjih (tj. 32 ur) 3. Izdelava in oddaja pisne seminarske naloge 4. Opravljena ustna predstavitev seminarske naloge POGOJI ZA PRISTOP K POSAMEZNEMU PREVERJANJU ZNANJA: Pogoj za pristop k pisnemu izpitu so opravljene vse obveznosti in pozitivne ocene iz obveznosti pod točko 1 in 2. 1. Izdelava in oddaja pisne seminarske naloge 2. Opravljena ustna predstavitev seminarske naloge	100	Type (examination, oral, coursework, project): Project work described in a paper and presented to the students' audience. STUDENTS' OBLIGATIONS: 1. 80% attendance lectures (4 hours) 2. 80% attendance seminars (32 hours) 3. Writing of project assignment 4. Oral presentation of project assignment CONDITIONS FOR THE ADMITTANCE TO THE FINAL EXAM Students are admitted to final written exam if they finished all assignments and got positive marks from assignments under Items 1 and 2: 1. Written project assignment 2. Oral presentation of project assignment
--	-------------------	---

Reference nosilca / Course coordinator's references:

1. ZELKO, Erika, ŠVAB, Igor. Overcoming cultural cleavages: results from a health promotion intervention among Roma = Premagovanje kulturnih razlik: Rezultati programa promocije zdravja v romski skupnosti. Acta medico-biotechnica, ISSN 1855-5640, 2016, vol. 9, [no.] 1, str. 33-41. http://actamedbio.mf.um.si/04_amb_137_16_1.pdf. [COBISS.SI-ID 512623672]

2. GRAAF, Pim de, ROTAR-PAVLIČ, Danica, ZELKO, Erika, VINTGES, Marga, WILLEMS, Sara, HANSSENS, Lise. Primary care for the Roma in Europe : position paper of the European forum for primary care = Osnovno zdravstveno varstvo za romsko prebivalstvo v Evropi : aktualno stališče Evropskega foruma o osnovnem zdravstvenem varstvu. Zdravstveno varstvo, ISSN 0351-0026. [Tiskana izd.], 2016, letn. 55, št. 3, str. 218-224. <http://www.degruyter.com/downloadpdf/j/sjph.2016.55.issue-3/sjph-2016-0030/sjph-2016-0030.xml>, doi: [10.1515/sjph-2016-0030](https://doi.org/10.1515/sjph-2016-0030). [COBISS.SI-ID [3640549](#)], [JCR, SNIP, WoS do 6. 8. 2016: št. citatov (TC): 0, čistih citatov (CI): 0, Scopus do 2. 8. 2016: št. citatov (TC): 1, čistih citatov (CI): 1]
3. ROTAR-PAVLIČ, Danica, LIPOVEC ČEBRON, Uršula, KOCIJANČIČ-POKORN, Nike, PISTOTNIK, Sara, MILAVEC KAPUN, Marija, HIRCI, Nataša, JELENC, Ajda, ZELKO, Erika. Jezikovne ovire in kako jih presegati. V: KOPČAVAR GUČEK, Nena (ur.), PETEK, Davorina (ur.). Kakovostna obravnava bolnika v družinski medicini : (kronične bolezni in teme s področja dihal, obravnava bolnikov glede na etnično/kulturološke značilnosti, antibiotiki, življenjski slog, prehrana, referenčne ambulate, dermatologija, vrtoglavica in omotičnost, delavnice) : zbornik predavanj : 43. strokovno srečanje timov, Ljubljana, 19. 5.-20. 5. 2017, (Družinska medicina, ISSN 1581-6605, Supplement, 2017, 15, 2). Ljubljana: Združenje zdravnikov družinske medicine: Zavod za razvoj družinske medicine, 2017, str. 12-15. [COBISS.SI-ID [33257177](#)]
4. HIRCI, Nataša (avtor, prevajalec), HOMAR, Vesna, JAZBINŠEK, Simona, KOCIJANČIČ-POKORN, Nike (avtor, urednik, prevajalec), KOROŠEC, Tanja, LIPOVEC ČEBRON, Uršula (avtor, urednik), MIKOLIČ JUŽNIČ, Tamara (avtor, prevajalec), MILAVEC KAPUN, Marija, PISTOTNIK, Sara (avtor, urednik), ROTAR-PAVLIČ, Danica, ZELKO, Erika. Večjezični priročnik za lažje sporazumevanje v zdravstvu = Multilingual aid for better communication in healthcare = Aide multilingue pour une meilleure communication dans les soins de santé. [1], [Angleško francosko]. 1. izd. Ljubljana: Znanstvena založba Filozofske fakultete, 2017. 245 str., ilustr. ISBN 978-961-237-904-9. http://multilingualhealth.ff.uni-lj.si/fr_ang_www_skupaj.pdf. [COBISS.SI-ID [289376256](#)]
5. Bombač L, Lipovec Čebrown U, Pistotnik S, Turk Šverko A, Trojar A, Repar Bornšek S, Sodja N, Hadžiahmetović A, Libšar H, Zelko E. ZDRAVSTVENA OBRAVNAVA PROSILCEV IN PROSILK ZA MEDNARODNO ZAŠČITO V SLOVENIJI Medical treatment of asylum seekers in Slovenia, 2017 (v tisku)