



YH-KURSPLAN

Bemötande och kommunikation, 25 yrkeshögskolepoäng

Service and Communication, 25 HVE credit points

Kurskod:	YJBEK3
Fastställd av:	Ledningsgruppen (Yh) 2023-05-04
Gäller fr.o.m.:	2023-08-28
Version:	2
Utbildnings- information:	Medicinsk vårdadministratör, YH00132- 2023-1

Läranderesultat

Efter avslutad kurs ska den studerande ha:

Kunskaper

Efter avslutad kurs ska den studerande ha kunskaper om:

- 1) normer och värderingar inom vård och omsorg,
- 2) etiska begrepp och riktlinjer som är centrala för vård- och omsorgsarbete,
- 3) bemötande, kroppsspråk och språklig kommunikation i olika servicesituationer med hänsyn till kulturella skillnader och patientens integritet och
- 4) våld i nära relationer.

Färdigheter

Efter avslutad kurs ska den studerande ha färdigheter i att:

- 5) anpassa bemötandet i olika situationer och efter patienternas olika bakgrund och förutsättningar och
- 6) bemöta hotfulla och våldsbenägna personer.

Kompetenser

Efter avslutad kurs ska den studerande ha kompetens att:

- 7) sätta sig in i patientens situation och besluta om ett adekvat bemötande utifrån detta.

Innehåll

Kursen behandlar kommunikation och service i mötet med patienter och anhöriga samt närstående. Vidare belyser kursen bemötandets centrala roll och konsekvenser för en personcentrerad vård samt hur förhållningsätt, värdegrund och arbetssätt kan påverka och underlätta för ett gott interkulturellt bemötande och kommunikation.

Undervisningsformer

Kursen genomförs i form av föreläsningar, självstudier, obligatoriska seminarier och grupparbeten.

Undervisningen bedrivs normalt på svenska men undervisning på engelska kan förekomma.

Förkunskapskrav

Grundläggande behörighet eller motsvarande kunskaper.

Examination och betyg

Kursen bedöms med betygen Icke godkänt, Godkänt eller Väl godkänt (Yh).

Kursen examineras med hjälp av muntlig presentation vid seminarium, grupparbeten och skriftlig tentamen.

Lärandemål 1 – 3, 5 och 7 examineras genom skriftlig tentamen.

Lärandemål 4 – 7 examineras genom seminarier och grupparbeten.

Efter ordinarie tillfälle har den studerande rätt till ytterligare två omtentamen eller kompletteringar.

Poängregistrering av examinationen för kursen sker enligt följande system:

Examinationsmoment	Omfattning	Betyg
Seminarium	2 yhp	IG/G
Grupparbeten	8 yhp	IG/G
Skriftlig tentamen ¹	15 yhp	IG/G/VG

¹ Bestämmer kursens slutbetyg vilket utfärdas först när samtliga moment godkänts.

Betygskriterier

Kursen bedöms med betygen Icke Godkänt (IG), Godkänt (G) eller Väl Godkänt (VG).

För betyget Icke Godkänt (IG) ska den studerande ha genomfört kursen utan att ha godkänts på alla examinationsmoment.

För betyget Godkänt (G) ska den studerande dels ha genomfört kursen och godkänts på samtliga examinationsmoment, dels kunna tillämpa för kursen adekvata termer och begrepp och individuellt och/eller i grupp genomföra analyser samt förhålla sig till, diskutera och värdera kursinnehållet. Den studerande ska också skriftligt och muntligt uppvisa en korrekt språkbehandling och förmåga att använda litteratur och annat kursmaterial för att identifiera och lösa sammansatta problem, diskutera och bedöma egna och andras arbete samt samarbeta med andra studerande och lärare.

För betyget Väl Godkänt (VG) ska den studerande ha genomfört kursen och förutom uppfylla kraven för Godkänt (G) ska dels betygen på skriftliga tentamen vara väl godkänt, dels uppvisa teoretisk medvetenhet och förmåga till självständig analys, där under kursen förvärvade kunskaper och färdigheter, generaliseras, problematiseras och utsätts för en kritisk granskning. Den studerande ska också skriftligt och muntligt uppvisa en mycket god språkbehandling.

Kursvärdering

Det åligger kursansvarig att säkerställa att varje kurs utvärderas. I början av kursen, måste representanterna för studerande identifieras (valda) bland de studerande. Kursvärderingen genomförs kontinuerligt samt vid slutet av kursen. Vid avslutad kurs ska representanterna för studerande och kursansvarig diskutera kurs-utvärderingen och eventuella förbättringar. En sammanfattande rapport skapas och arkiveras. Rapporterna följs upp av programdirektör och diskuteras i studerande- och kvalitetsrådet och vid behov med andra relevanta funktioner (t.ex. utbildningschef, personalchef och studierektor). Nästa gång kursen går, bör de studerande informeras om eventuella åtgärder som vidtagits för att förbättra kursen utifrån föregående kursutvärdering.

Övrigt

Akademisk integritet

JIBS studenter förväntas upprätthålla en stark akademisk integritet. Det innebär att skriva och presentera inom gränserna för akademiska regler och förväntningar. Kopiera någon annans arbete är ett särskilt allvarligt brott och kan leda till disciplinära åtgärder. När du kopierar någon annans arbete, plagierar du. Du får inte kopiera delar av arbetet (t.ex. stycken, diagram, tabeller och ord) från någon annan källa, inklusive en annan student. Klippa och klistra är ett tydligt exempel på plagiat. Det finns online-resurser för att hjälpa dig att inte plagiera, Interaktiva antiplagieringsguiden. Andra former att bryta akademisk integritet inkluderar att tillfoga ditt namn till ett projekt som du inte deltog i (eller tillåta någon att lägga till deras namn), fusk gällande en undersökning, att hjälpa andra studenter att fuska och skicka in andra studenters arbete som ditt eget samt användning av icke tillåten elektronisk utrustning under en undersökning. Allt detta gör dig till föremål för disciplinåtgärder.

Kurslitteratur

Kurslitteraturen meddelas fem veckor innan kursstart.