



BPSL

KOMUNIKASI 1

SEMESTER I

TAHUN AKADEMIK 2016-2017

BLOK 1.1.2



FAKULTAS KEDOKTERAN GIGI

UNIVERSITAS BRAWIJAYA



Modul 1 : Memulai Wawancara (*Beginning an interview*)

Tanggal : 29 November 2016

Overview	Salah satu tujuan melakukan wawancara dengan pasien adalah menggali informasi lebih dalam tentang kondisi pasien sehingga seorang dokter dapat memberikan bantuan yang tepat. Informasi yang didapat diusahakan harus akurat, lengkap dan relevan. Untuk mendapatkan informasi tersebut dibutuhkan hubungan yang baik antara dokter dan pasien. Membina hubungan terapeutik dengan pasien dapat dimulai sejak awal wawancara.
Tujuan Pembelajaran	Memberikan ketrampilan kepada mahasiswa untuk memulai wawancara (kompetensi "Does" dalam piramida Miller atau level 4 menurut KKI)
Metode	Penjelasan / pengarahan Role play berpasangan
Peralatan	Meja-kursi Multimedia Skenario One side mirror
Waktu	100 menit
Evaluasi	Skill drill test dengan demonstrasi/ role play yang diobservasi berdasar checklist dengan kriteria kelulusan >75% melakukan dengan benar semua prosedur ketrampilan berkomunikasi.
Referensi	1. Konsil Kedokteran Indonesia. 2006. <i>Komunikasi Efektif Dokter Pasien</i> . Jakarta 2. Margaret LLOYD-Robert BOR. 2004. <i>Communication Skills for Medicine</i> , second edition

No	Jenis kegiatan
1.	Setting wawancara
2.	Menyapa pasien dengan menyebut nama & senyum
3.	Mempersilakan masuk
4.	Berjabat tangan
5.	Mempersilahkan duduk
6.	Memperkenalkan diri kepada pasien
7.	Menanyakan kembali identitas pasien: nama, usia, tempat tinggal, pekerjaan, status keluarga
8.	Menjelaskan tujuan wawancara & mengatakan dokter akan menjaga kerahasiaan pasien
9.	Memulai bertanya keluhan utama pasien

Modul 2 : Kemampuan Bertanya (*Asking Questions*)**Tanggal : 06 Desember 2016**

Overview	<p>Salah satu tujuan melakukan wawancara dengan pasien adalah mendapatkan informasi tentang kondisi pasien sehingga seorang dokter dapat memberikan bantuan yang tepat. Informasi yang didapat diusahakan harus akurat, lengkap dan relevan. Cara yang paling baik mendapatkan informasi adalah dengan bertanya. Dokter harus memiliki kemampuan bertanya baik memberikan pertanyaan terbuka maupun tertutup (<i>open and closed questions</i>). Berbagai kelemahan sering dilakukan dokter dalam memberikan pertanyaan seperti :</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Bertanya terlalu banyak pertanyaan sehingga tidak memberi kesempatan yang cukup bagi pasien untuk menceritakan masalahnya dengan bahasanya sendiri▪ Pertanyaan terlalu panjang, kompleks dan membingungkan▪ Pertanyaan menimbulkan bias pemahaman <p>Oleh karena itu keterampilan bertanya adalah keterampilan dasar yang sangat bermanfaat (<i>valuable skill</i>) yang harus dipelajari</p>
Tujuan Pembelajaran	Memberikan ketrampilan kepada mahasiswa untuk memberikan pertanyaan terbuka dan tertutup kepada pasien. Kompetensi "Does" dalam piramida Miller
Metode	Penjelasan menggunakan slide presentation dan belajar bermain peran (<i>role play</i>) bersama teman
Peralatan	Meja dan kursi duduk dokter dan pasien Alat tulis LCD
Waktu	100 menit
Evaluasi	Skill drill test dengan demonstrasi/ <i>role play</i> yang diobservasi berdasar checklist dengan kriteria kelulusan >75% melakukan dengan benar semua prosedur ketrampilan berkomunikasi.
Referensi	1. Konsil Kedokteran Indonesia. 2006. <i>Komunikasi Efektif Dokter Pasien</i> . Jakarta 2. Margaret LLOYD-Robert BOR. 2004. <i>Communication Skills for Medicine</i> , second edition

No	Jenis kegiatan
1.	Setting wawancara
2.	Menyapa pasien dengan menyebut nama & senyum
3.	Mempersilakan masuk
4.	Berjabat tangan
5.	Mempersilahkan duduk
6.	Memperkenalkan diri kepada pasien
7.	Menanyakan kembali identitas pasien: nama, usia, tempat tinggal, pekerjaan, status keluarga
8.	Menjelaskan tujuan wawancara & mengatakan dokter akan menjaga kerahasiaan pasien
9.	Memulai bertanya keluhan utama pasien
10.	Buat pertanyaan terbuka yang benar (5 pertanyaan)
11.	Buat pertanyaan tertutup yang benar (5 pertanyaan)
12.	Mampu mengidentifikasi pertanyaan terbuka dan tertutup (90%)

Modul 3 : Kemampuan Mendengarkan (*Listening*)**Tanggal : 13 Desember 2016**

Overview	<p>Pasien sangat merasa dihargai dengan dokter yang mendengar mereka dengan positif dan penuh empati. Mendengar adalah keterampilan komunikasi yang paling banya dibanding keterampilan komunikasi yang lain. Penelitian Barker (1980) menunjukkan bahwa :</p> <ul style="list-style-type: none">- 53 % komponen komunikasi adalah mendengar- 17 % membaca- 16 % berbicara- 14 % menulis <p>Oleh karena itu keterampilan Mendengar adalah keterampilan dasar yang sangat bermanfaat (<i>valuable skill</i>) yang harus dipelajari</p>
Tujuan Pembelajaran	Memberikan ketrampilan kepada mahasiswa supaya mampu mendengarkan yang baik. Kompetensi "Does" dalam piramida Miller
Metode	Penjelasan menggunakan slide presentation dan belajar bermain peran (role play) bersama teman
Peralatan	Meja dan kursi duduk dokter dan pasien Alat tulis LCD
Waktu	100 menit
Evaluasi	Skill drill test dengan demonstrasi/ role play yang diobservasi berdasar checklist dengan kriteria kelulusan > 75% melakukan dengan benar semua prosedur ketrampilan berkomunikasi.
Referensi	1.Konsil Kedokteran Indonesia. 2006. <i>Komunikasi Efektif Dokter Pasien</i> . Jakarta 2.Margaret LLOYD-Robert BOR. 2004. <i>Communication Skills for Medicine</i> , second edition

No	Jenis kegiatan
1.	Mengulangi kata-kata kunci yang disampaikan sender (90%)
2.	Merespon kata yang diucapkan sender

Modul 4 : Respon Empati
Tanggal : 20 Desember 2016

Overview	<p>Komunikasi antara dokter dan pasien dapat berjalan efektif jika dokter dapat memberikan respon empati kepada pasien yang dihadapi. Empati adalah kemampuan dokter untuk menempatkan diri pada situasi atau kondisi yang dialami pasien sehingga dokter tanpa harus larut dalam suasana hati pasien. Empati merupakan tingkatan tertinggi dari proses <i>rapport</i> (jalinan hubungan) antara seorang dokter dengan pasiennya. Respon empati dapat dilakukan melalui mendengar empati dan berbicara empati kepada pasien. Manual komunikasi efektif dokter-pasien dari KKI mendasarkan respon empati dokter menurut pendapat Byloun and Makoul (2002) dimana terdapat 6 level empati yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Level 0 : Dokter menolak sudut pandang pasien 2. Level 1 : Dokter mengenali sudut pandang pasien secara sambil lalu 3. Level 2 : Dokter mengenali sudut pandang pasien secara implisit 4. Level 3 : Dokter menghargai pendapat pasien 5. Level 4 : Dokter mengkonfirmasi kepada pasien 6. Level 5 : Dokter berbagi perasaan dan pengalaman
Tujuan Pembelajaran	<p>Melatih mahasiswa untuk memiliki level empati 3-5 menurut level empati dari Byloun and Makoul (2002) yang terdapat dalam manual komunikasi efektif dokter-pasien dari Konsil Kedokteran Indonesia (KKI).</p>
Metode	<ol style="list-style-type: none"> a. Menjelaskan kepada mahasiswa pentingnya bersikap empati, pengertian empati dan level empati dengan slide presentation b. Mahasiswa berlatih mendengar empati dengan latihan penerjemah setia yang dikembangkan Stephen Covey dan Seven Habits of Highly Efective People. c. Mahasiswa berlatih memberikan respon empati dengan berpasangan bersama teman
Peralatan	<p>Meja dan kursi duduk dokter dan pasien, Alat tulis, LCD</p>
Waktu	<p>100 menit</p>
Evaluasi	<p>Skill drill test dengan demonstrasi/ role play yang diobservasi berdasar checklist dengan kriteria kelulusan >75% melakukan dengan benar semua prosedur ketrampilan berkomunikasi.</p>
Referensi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Konsil Kedokteran Indonesia. 2006. <i>Komunikasi Efektif Dokter Pasien</i>. Jakarta 2. Margaret LLOYD-Robert BOR. 2004. <i>Communication Skills for Medicine</i>, second edition

No	Jenis kegiatan
1.	Seting wawancara
2.	Menyapa pasien dengan menyebut nama & senyum
3.	Mempersilakan masuk
4.	Berjabat tangan
5.	Mempersilahkan duduk
6.	Memperkenalkan diri kepada pasien
7.	Menanyakan kembali identitas pasien: nama, usia, tempat tinggal, pekerjaan, status keluarga
8.	Menjelaskan tujuan wawancara & mengatakan dokter akan menjaga kerahasiaan pasien
9.	Memulai bertanya keluhan utama pasien
10.	Melakukan respon empati verbal dengan benar
11.	Melakukan respon empati non verbal dengan benar

Modul 5 : Mengklarifikasi, Merangkum dan Mengakhiri Wawancara

(Clarify, Summary & Ending the Interview)

Tanggal : 27 Desember 2016

Overview

Wawancara secara garis besar dapat dibagi menjadi 3 yaitu pembukaan, isi dan penutup. Bagian penutupan adalah bagian yang tidak dapat dipisahkan dari sebuah wawancara karena penutupan yang baik dapat menegaskan apakah kesimpulan yang dibuat dokter gigi atas penjelasan pasien benar atau tidak. Melakukan klarifikasi terkadang diperlukan dalam komunikasi, salah satu cara adalah dengan menggunakan kalimat: "Coba ceritakan yang sesungguhnya bagaimana sakit gigi yang sebenarnya" atau "Dapatkah anda mendeskripsikan sakitnya secara lengkap?" atau "Apa yang saudara ketahui tentang sakit giginya"

Merangkum juga diperlukan dalam proses komunikasi, biasanya disampaikan dengan kalimat: "Saya mengerti anda benar. Anda telah menceritakan pada saya bahwa...." Meringkas itu berfungsi untuk:

- Mengetahui kebenaran dari cerita pasien dan memberi kesempatan pada pasien untuk mengoreksi apabila ada kesalahfahaman.
- Meringkas cerita pasien dan menggali lebih dalam lagi serta memberi kesempatan untuk memikirkan pertanyaan selanjutnya.
- Membantu pasien untuk dapat terlibat dalam diskusi tentang masalahnya
- Membantu dokter untuk mengetahui keadaan pasien sebenarnya
- Membuat pasien tahu bahwa dokter telah mendengar dengan baik
- Merupakan jalan yang tepat untuk menutup wawancara

Mengakhiri wawancara sangatlah penting, biasanya dilakukan dengan:

- Meringkas tentang cerita pasien
- Menanyakan kembali kebenaran dari ringkasan tersebut
- Menanyakan pada mereka beberapa informasi yang penting untuk pasien
- Memberi kesempatan untuk menambahkan sesuatu
- Mengakhiri dengan mengucapkan terima kasih

Tujuan Pembelajaran	Memberikan ketrampilan kepada mahasiswa agar mampu mengklarifikasi, merangkum dan menutup sebuah wawancara dengan pasien.
Metode	Penjelasan menggunakan slide presentation dan belajar bermain peran (role play) bersama teman
Peralatan	Meja dan kursi duduk dokter dan pasien Alat tulis LCD
Waktu	100 menit
Evaluasi	Skill drill test dengan demonstrasi/ role play yang diobservasi berdasar checklist dengan kriteria kelulusan > 75% melakukan dengan benar semua prosedur ketrampilan berkomunikasi.
Referensi	1. Konsil Kedokteran Indonesia. 2006. <i>Komunikasi Efektif Dokter Pasien</i> . Jakarta 2. Margaret LLOYD-Robert BOR. 2004. <i>Communication Skills for Medicine</i> , second edition

No	Jenis kegiatan
1.	Seting wawancara
2.	Menyapa pasien dengan menyebut nama & senyum
3.	Mempersilakan masuk
4.	Berjabat tangan
5.	Mempersilahkan duduk
6.	Memperkenalkan diri kepada pasien
7.	Menanyakan kembali identitas pasien: nama, usia, tempat tinggal, pekerjaan, status keluarga
8.	Menjelaskan tujuan wawancara & mengatakan dokter akan menjaga kerahasiaan pasien
9.	Memulai bertanya keluhan utama pasien
10.	Melakukan respon empati verbal dengan benar
11.	Melakukan respon empati non verbal dengan benar
12.	Mengulangi (mengklarifikasi) dan merangkum hasil wawancara
13.	Membuat catatan tertulis tentang hasil wawancara
14.	Memberi kesempatan kepada pasien untuk mengungkapkan apa yang belum jelas
15.	Menutup wawancara