

6559

Comunicação na prestação de cuidados de saúde

Carga horária
50 horas

Objectivo(s)

- Caracterizar as diferentes técnicas de comunicação de acordo com o tipo de interlocutor.
- Identificar o tipo de informação que pode prestar no seu âmbito de intervenção.
- Explicar que as tarefas que se integram no seu âmbito de intervenção terão de ser sempre executadas com orientação e supervisão de um profissional de saúde.
- Identificar as tarefas que têm de ser executadas sob supervisão direta do profissional de saúde e aquelas que podem ser executadas sozinho.
- Aplicar técnicas de comunicação no atendimento telefónico em serviços de saúde.
- Aplicar técnicas de comunicação na interação com o utente no atendimento presencial em serviços de saúde.
- Explicar a importância de adequar a sua ação profissional a diferentes públicos e culturas.
- Explicar a importância de adequar a sua ação profissional a diferentes contextos institucionais no âmbito dos cuidados de saúde.
- Explicar a importância da cultura institucional no agir profissional.
- Explicar a importância de comunicar de forma clara, precisa e assertiva.
- Explicar a importância de demonstrar interesse e disponibilidade na interação com utentes, familiares e/ou cuidadores.
- Explicar a importância de manter autocontrolo em situações críticas e de limite.
- Explicar o dever de agir em função das orientações do profissional de saúde e sob a sua supervisão.
- Explicar o impacto das suas ações na interação e bem-estar emocional de terceiros.
- Explicar a importância de respeitar os princípios de ética no desempenho das suas funções.

Conteúdos

- O processo de comunicação
 - Conceito e tipos de comunicação
 - Elementos básicos da comunicação
 - Fatores que interferem na comunicação: barreiras
 - Regras para uma comunicação eficaz
 - Particularidades e vantagens do perfil assertivo
 - Empatia
 - Escuta ativa/escuta dinâmica
- As técnicas de comunicação
 - Técnicas de comunicação perante comportamentos agressivos
 - Técnicas de comunicação para lidar com a ansiedade dos outros
 - Técnicas para manter uma comunicação eficaz com interlocutores em conflito
 - Técnicas de comunicação em situações de agonia e sofrimento
- A comunicação no atendimento telefónico em serviços de saúde
 - Características
 - Os elementos chave no atendimento telefónico (o encaminhamento da chamada e a prestação do serviço informativo)
 - O atendimento telefónico como imagem do organismo e da qualidade de serviço
 - Técnicas para manter uma comunicação telefónica eficaz
 - Momentos críticos no atendimento telefónico
 - A resolução de casos típicos de atendimento telefónico
- A comunicação no atendimento presencial em serviços de saúde
 - Características
 - Os elementos chave no atendimento presencial (recepção e encaminhamento)
 - O atendimento presencial como imagem do organismo e da qualidade de serviço
 - Técnicas para manter uma comunicação eficaz com utente
 - Momentos críticos no contacto com o utente
 - A resolução de casos típicos de atendimento presencial
- Tarefas que em relação a esta temática se encontram no seu âmbito de intervenção
 - Tarefas que, sob orientação de um profissional de saúde, tem de executar sob sua supervisão direta
 - Tarefas que, sob orientação e supervisão de um profissional de saúde, pode executar sozinho/a
 - Tipo de informação que pode prestar na interação com o utente, cuidador e família