

Health Professions Core Communication Curriculum (HPCCC):  
 Βασικό Πρόγραμμα Σπουδών για θέματα Επικοινωνίας στα  
 Επαγγέλματα Υγείας

<b>A. Επικοινωνία με τους ασθενείς</b>	
<b>Αντικείμενα διδασκαλίας:</b>	
<b>Ο/Η φοιτητής/τρια...</b>	
1	Προσαρμόζει το <b>επίπεδο επικοινωνίας σε γλώσσα που κατανοεί ο ασθενής</b> , αποφεύγοντας τη δυσνόητη ιατρική ορολογία.
2	Χρησιμοποιεί τεχνικές για να δημιουργήσει και να διατηρήσει μια <b>σχέση κατανόησης και συμπαράστασης</b> , διασφαλίζοντας ότι <b>ο ασθενής νοιώθει ότι τον προσέχουν και τον ακούν</b> .
3	Αντιμετωπίζει τον ασθενή με <b>σεβασμό</b> και τον αναγνωρίζει ως <b>ενεργό συμμετόχο</b> στη δημιουργία της σχέσης μεταξύ επαγγελματία υγείας-ασθενή.
4	Διερευνά το <b>βιο-ψυχο-κοινωνικό ιστορικό</b> του ασθενή.
5	Ενθαρρύνει τον ασθενή να <b>εκφράσει τις ιδέες, τις ανησυχίες, τις προσδοκίες και τα συναισθήματα του</b> .
6	Δίνει <b>κατανοητές πληροφορίες</b> στον ασθενή (προφορικά, γραπτά, ηλεκτρονικά ή και τηλεφωνικά).
7	Χρησιμοποιεί τεχνικές <b>ενεργητικής ακρόασης</b> (π.χ. αντανάκλαση, διερεύνηση των πληροφοριών που δε δίνει ξεκάθαρα ο ασθενής, παράφραση, λεκτικές και μη-λεκτικές μέθοδοι).
8	Αναγνωρίζει <b>δύσκολες καταστάσεις και επικοινωνιακές προκλήσεις</b> (κλάμα, ισχυρά συναισθήματα, διακοπές, επίθεση, θυμό, άγχος, ευαίσθητα θέματα, ανακοίνωση δυσάρεστων ειδήσεων ).
9	<b>Κατανοεί τη μη-λεκτική επικοινωνία</b> τόσο των ασθενών, όσος και του επαγγελματία υγείας (π.χ. οπτική επαφή, χειρονομίες, εκφράσεις προσώπου, στάση σώματος) και αντιδρά σε αυτές κατάλληλα.
10	Συζητά με τον ασθενή από την αρχή μέχρι το τέλος της ιατρικής επίσκεψης ακολουθώντας μια <b>δομή</b> (π.χ. εισαγωγή, έναρξη συζήτησης, συλλογή πληροφοριών, χορήγηση πληροφοριών, σχεδιασμό διαγνωστικής προσέγγισης και θεραπευτικής αντιμετώπισης, προγραμματισμό της επόμενης επίσκεψης, έλεγχο χρόνου).
11	Χρησιμοποιεί διαφορετικούς <b>τύπους ερωτήσεων</b> (π.χ. ανοικτές, κλειστές και επικεντρωμένες) σύμφωνα με την περίπτωση.
<b>Πιο συγκεκριμένα αντικείμενα, που εξαρτώνται από το περιβάλλον και την περίπτωση:</b>	
<b>Οικοδομώντας τη σχέση με τον ασθενή:</b> Ο/Η φοιτητής/τρια εμπλέκει τον ασθενή στην αλληλεπίδραση για να δημιουργήσει μια θεραπευτική σχέση χρησιμοποιώντας την <b>ανθρωποκεντρική προσέγγιση</b>	
12	<b>Αναγνωρίζει τις προσδοκίες του ασθενή</b> ανάλογα με το ρόλο του επαγγελματία υγείας.
13	Χρησιμοποιεί επαρκείς <b>τεχνικές για την επίλυση συγκρούσεων</b> (π.χ. ανάδραση σε αντιλήψεις, επιρροή, ευχές)..
<b>Μέσα από τα μάτια του ασθενή και τις αντιλήψεις υγείας του:</b> Ο φοιτητής <b>επικοινωνεί με τον ασθενή σεβόμενος τις ανάγκες και τις ανησυχίες του</b>	
14	Αναγνωρίζει τις <b>ανάγκες και τις δυνατότητες του ασθενή</b> (π.χ. επιθυμία για πληροφόρηση, αυτονομία, αλήθεια και υπευθυνότητα) και <b>προσαρμόζει το πλάνο/ παρέμβαση</b> στις δυνατότητες του ασθενή.
15	Λαμβάνει υπόψη <b>σωματικά, ψυχικά, κοινωνικά, σεξιστικά, πολιτισμικά, ηθικά και πνευματικά</b> στοιχεία στη φροντίδα και την προσέγγιση του ασθενή και αντιλαμβάνεται τις διαφορές μεταξύ των δικών του/της αξιών και αυτών του ασθενή.

16	Λαμβάνει υπόψη τις <b>αντιλήψεις υγείας του ασθενή και τις θεωρίες του για την ασθένεια</b> και τις αντιπαραβάλλει με τις δικές του/της θεωρίες ως επαγγελματίας υγείας.
<b>Πληροφόρηση:</b> Ο/Η φοιτητής/τρια συλλέγει και μεταφέρει αποτελεσματικά στους ασθενείς πληροφορίες για ενημέρωση και τη λήψη αποφάσεων για την υγεία τους	
17	Ανακαλύπτει <b>πόση πληροφορία ζητά ο ασθενής και την παρέχει.</b>
18	Παρέχει πληροφορία με ένα τρόπο που θέτει στο επίκεντρο τον ασθενή και ενημερώνει και το περιβάλλον του, εφόσον συναινεί ο ασθενής (π.χ. οικογένεια και άλλους)
19	Παρουσιάζει την <b>πληροφορία σύμφωνα με τις ανάγκες του ασθενή.</b>
20	Εκτιμά το <b>επίπεδο γνώσης του ασθενή για την ασθένειά του.</b>
21	Λαμβάνει υπόψη <b>διαφορετικά στοιχεία του ιστορικού του ασθενή</b> (ιστορικό της ασθένειας, ιστορικό της σχέσης του με τον επαγγελματία υγείας, ατομικό ιστορικό του).
22	Κατανοεί τη σημασία του να χρησιμοποιεί <b>συμπληρωματικό υλικό στην ενημέρωση του ασθενή</b> , όπως διαγράμματα, μοντέλα, γραπτές πληροφορίες και οδηγίες όπου κρίνεται απαραίτητο.
23	Αναζητά και συνθέτει σχετική πληροφορία <b>και από άλλες πηγές</b> (π.χ. την οικογένεια του ασθενή, τους φροντιστές του και άλλους επαγγελματίες), εάν κριθεί απαραίτητο και είναι εφικτό.
<b>Ενημέρωση και λήψη αποφάσεων:</b> Ο/Η φοιτητής/τρια εκτιμά το βαθμό στο οποίο οι ασθενείς επιθυμούν να ενημερωθούν και να εμπλακούν στη διαδικασία λήψης αποφάσεων για την υγεία τους	
24	Εκτιμά <b>πόσο θέλει και μπορεί ο ασθενής να εμπλακεί</b> στη λήψη αποφάσεων
25	Συζητά με τον ασθενή τα πιθανά <b>πλεονεκτήματα, μειονεκτήματα και αναμενόμενα αποτελέσματα.</b>
26	Ενθαρρύνει την <b>ενεργή συμμετοχή του ασθενή στη λήψη αποφάσεων</b> και <b>εξηγεί επιλογές ή δικαιώματα</b> στον ασθενή με ένα κατανοητό για αυτόν τρόπο.
27	Ξεκαθαρίζει <b>το ρόλο του/της στη διαδικασία λήψης απόφασης.</b>
28	Συζητά με τον ασθενή το φάσμα των πιθανών <b>συνεπειών μιας απόφασης</b> και του <b>εξηγεί τις πιθανές συνέπειες της απόρριψης διαγνωστικών και θεραπευτικών επιλογών.</b>
29	Αναζητά τις <b>σχετικές ψυχολογικές και κοινωνικές πηγές στήριξης</b> που έχει ο ασθενής διαθέσιμες για τη λήψη αποφάσεων.
30	Προσφέρει στον ασθενή την επιλογή <b>να συμπεριλάβει και άλλους στη λήψη αποφάσεων</b> και του διευκρινίζει πως και πότε πρέπει να ληφθεί μια απόφαση.
31	<b>Συζητά αποφάσεις</b> με συναδέλφους, ασθενείς και τους συγγενείς τους κατάλληλα και <b>επανεξετάζει τις αποφάσεις</b> , τροποποιώντας τες εάν κριθεί αναγκαίο για το όφελος του ασθενή.
32	Διατυπώνει τη δική του/της άποψη καθαρά στον ασθενή, εάν του/της ζητηθεί.
<b>Αβεβαιότητα:</b> Ο/ φοιτητής/τρια αντιμετωπίζει την αβεβαιότητα ως ένα αναπόσπαστο κομμάτι της ενημέρωσης και της λήψης αποφάσεων για την υγεία	
33	<b>Μιλά ανοικτά</b> στον ασθενή για την αβεβαιότητα και <b>βρίσκει τρόπους να την αντιμετωπίσει.</b>
34	Εξηγεί στον ασθενή τις <b>πληροφορίες που απαιτούνται για να ελαχιστοποιήσει την αβεβαιότητα</b> στη διαδικασία λήψης αποφάσεων.
<b>B. Ενδο- και Δια-προσωπική Επικοινωνία (Επαγγελματισμός και Αντανάκλαση)</b>	
<b>Επικοινωνία και αντανάκλαση με τον εαυτό του/της και τους άλλους:</b> Ο/Η φοιτητής/τρια αναπτύσσει αυτογνωσία, μέσα από αυτοκριτική, αλλά και μέσα από την αξιολόγηση της επικοινωνίας και της συμπεριφοράς του/της από άλλους.	

1	<b>Αναγνωρίζει τα δικά του/της συναισθήματα</b> (π.χ. ανασφάλεια, συμπάθεια/αντιπάθεια, έλξη ) για τους άλλους (π.χ. ασθενείς, συναδέλφους) και είναι ικανός <b>να δουλέψει παρά τις δικές τους συναισθηματικές αντιδράσεις</b> όταν η κατάσταση το απαιτεί (π.χ. ασθενής που υποφέρει πολύ, απαιτητικός ασθενής ).
2	Γνωρίζει ότι η αποτελεσματική επικοινωνία με τους ασθενείς μπορεί <b>να αυξήσει την ικανοποίησή τους και να βελτιώσει τα κλινικά αποτελέσματα.</b>
3	Περιγράφει και <b>αξιολογεί τη δική του/της επικοινωνία και συμπεριφορά</b> λαμβάνοντας υπόψη εναλλακτικές προσεγγίσεις.
4	Αναγνωρίζει <b>τα δικά του/της δυνατά σημεία, τις αδυναμίες, τους περιορισμούς και αποτιμά τις επιθυμίες, τους φόβους, τους στόχους, τους κανόνες και τις αξίες.</b>
5	Αναγνωρίζει <b>τις δικές του/της κοινωνικές προκαταλήψεις και στερεότυπα</b> και κατανοεί ότι οι πράξεις του/της επηρεάζονται από την προσωπική εμπειρία, την παρούσα κατάσταση, τις γνώσεις και τα ενδιαφέροντα του/της.
6	Έχει επίγνωση της <b>διάθεσης του/της για τη δουλειά του/της</b> (π.χ. κυνισμός, ικανοποίηση).
7	Συζητά <b>ηθικές, διαπολιτισμικές, και άλλες προκλήσεις</b> στις πράξεις του/της ως επαγγελματία υγείας (ασθενής χωρίς ικανότητα για χορήγηση συγκατάθεσης, η έννοια της υγείας/ ασθένειας σε διαφορετικές κουλτούρες, παρουσία μεταφραστών), και συζητά πιθανές προσεγγίσεις με συναδέλφους..
8	Χρησιμοποιεί το κύρος του/της και <b>επηρεάζει υπεύθυνα τον ασθενή.</b>
9	Αναλύει και <b>συζητά επικοινωνιακά ζητήματα με άλλους</b> (π.χ. αντανάκλαση με συναδέλφους, ομάδες Balint ).
10	Γνωρίζει <b>τα μοντέλα της σχέσης μεταξύ ασθενή και επαγγελματία υγείας</b> (π.χ. ψυχολογική μεταβίβαση και αντι-μεταβίβαση, αμοιβαιότητα, υποκειμενικότητα, πιθανή ανισορροπία της ιεραρχίας)
<b>Αντιμετωπίζοντας ιατρικά λάθη και αβεβαιότητα: Ο/Η φοιτητής/τρια αντιμετωπίζει τα ιατρικά λάθη και αναγνωρίζει την αβεβαιότητα ως ένα αναπόσπαστο κομμάτι της ενημέρωσης και της λήψης αποφάσεων στην υγεία</b>	
11	<b>Αντιμετωπίζει κατάλληλα τόσο τα δικά του/της ιατρικά λάθη, όσο και άλλων επαγγελματιών υγείας</b> (π.χ. αποφεύγει να στοχοποιήσει προσωπικά ένα συνάδελφο), αναζητώντας λύσεις και βοήθεια. Επίσης γνωρίζει τις βασικές αρχές στη δημιουργία λαθών (π.χ. ελλιπή ενημέρωση του ασθενή ή κακή εκτίμηση των αναγκών του, επικοινωνιακά λάθη).
12	<b>Αντιμετωπίζει την αβεβαιότητα του</b> ανάλογα με το επίπεδο εκπαίδευσης του.
<b>Γ. Επικοινωνία μέσα στις ομάδες φροντίδας υγείας</b>	
<b>Ομαδική εργασία και επαγγελματική επικοινωνία: Ο/Η φοιτητής/τρια δείχνει την ικανότητα να επικοινωνήσει αποτελεσματικά μέσα σε ομάδες επαγγελματιών υγείας.</b>	
1	Αντιλαμβάνεται και <b>σέβεται την ιδιαιτερότητα, τις διαφορετικές αντιλήψεις και απόψεις</b> των μελών της ομάδας, καθώς και την <b>εξειδίκευση</b> των διαφορετικών επαγγελματιών υγείας.
2	Συνεισφέρει στη δημιουργία μιας <b>θετικής ατμόσφαιρας στο χώρο εργασίας</b> (υποστηρίζει τα μέλη της ομάδας και επιδιώκει τη συνεργασία, αναζητά και τις θετικές πλευρές δυσάρεστων καταστάσεων, δίνει αξία στις επιτυχίες της ομάδας).
3	Χρησιμοποιεί τους κανόνες της <b>ανάδρασης</b> και δίνει κατάλληλα ανάδραση στα μέλη της ομάδας.
4	Έχει την ικανότητα να λειαιώνει συγκρούσεις και να διευκολύνει την επίτευξη δημιουργικών <b>διαπραγματεύσεων και συμφωνιών</b> μέσα στην ομάδα υγείας.

5	Ξεκαθαρίζει και αναλαμβάνει <b>το δικό του/της ρόλο και τις δικές του/της αρμοδιότητες μέσα στην ομάδα υγείας</b> (π.χ. επικεφαλής ή μέλος ομάδας) και αναγνωρίζει το ρόλο του δικού του/της επαγγέλματος μέσα σε μια ομάδα με διαφορετικούς επαγγελματίες υγείας.
6	Συγκεκριμενοποιεί <b>την προοπτική του/της</b> στα πλαίσια της συμμετοχής του/της στην ομάδα και είναι <b>διατεθειμένος/η και ικανός/η να συνεργαστεί</b> με τους άλλους.
7	Κατανοεί <b>τη δυναμική της ομάδας</b> και τους παράγοντες που μπορούν να επηρεάσουν θετικά ή αρνητικά τη συνεργασία της ομάδας.
8	Αναγνωρίζει <b>τα δικά του/της ενδιαφέροντα</b> και τα διαφοροποιεί από τους στόχους της ομάδας.
9	Λαμβάνει υπόψη την επίδραση της δικής του/της άποψης <b>στους άλλους</b> .
<b>Ηγετική ικανότητα:</b> <i>Ο/Η φοιτητής/τρια δείχνει βασικές ηγετικές δεξιότητες</i>	
10	Δίνει <b>ξεκάθαρες οδηγίες</b> .
11	Επιβεβαιώνει ότι <b>όλες οι σχετικές πληροφορίες είναι διαθέσιμες</b> .
12	Διευκολύνει τη διαμόρφωση γνώμης σε μια ομάδα και ενθαρρύνει ή και ανταμείβει μέλη της ομάδας να <b>εκφράσουν διαφορετικές απόψεις</b> .
<b>Επαγγελματική επικοινωνία και διαχείριση:</b> <i>Ο/Η φοιτητής/τρια χρησιμοποιεί αποτελεσματικές στρατηγικές επικοινωνίας και διαχείρισης</i>	
13	Διατηρεί <b>καθαρά, ενημερωμένα αρχεία</b> (χειρόγραφα ή ηλεκτρονικά) των ιατρικών επισκέψεων και των διαγνωστικών και θεραπευτικών πλάνων.
14	<b>Παρουσιάζει αποτελεσματικά</b> εξειδικευμένες γνώσεις σε άλλους (π.χ. το ιστορικό ενός ασθενή, ομιλία μπροστά σε κοινό, παρουσίαση επιστημονικών πληροφοριών).
15	Γνωρίζει <b>πώς να απευθυνθεί</b> σε ανθρώπους/ ιδρύματα που μπορούν να βοηθήσουν στην επίλυση προβλημάτων των ασθενών κατάλληλα κατά περίπτωση.

**Autors/translators:** Zoi Tsimtsiou, Anna Bettina Haidich, Stamatia Kokkali

(Department of Hygiene and Epidemiology, Medical School, Aristotle University of Thessaloniki, Greece)

**Copyright by tEACH**

the teaching committee of the European Asssocation of Communication in Healthcare