

Currículo de Competências de Comunicação Nucleares para Profissões de Saúde: Objetivos para a formação pré-graduada na área dos cuidados de saúde

| Comunicar com pacientes | |
|---|---|
| <i>Objetivos nucleares de Comunicação:</i> | |
| | <i>O estudante...</i> |
| 1 | Adequa a sua comunicação ao nível do entendimento e linguagem do paciente, evitando jargão |
| 2 | Utiliza técnicas para criar e manter o rapport e uma relação empática e garante que o paciente se sente atendido e escutado |
| 3 | Relaciona-se com o paciente respeitosamente assegurando a confidencialidade, privacidade e autonomia, reconhecendo o paciente como parceiro para a formação da relação |
| 4 | Incentiva e explora o conteúdo da história biopsicossocial do paciente |
| 5 | Incentiva o paciente a expressar as suas ideias, preocupações, expetativas e sentimentos , e aceita a legitimidade dos seus pontos de vista e sentimentos |
| 6 | Fornecer informação ao paciente de forma oportuna, compreensiva e significativa |
| 7 | Utiliza técnicas de escuta ativa |
| 8 | Reconhece situações difíceis e desafios comunicacionais e lida com elas construtivamente e de forma sensível |
| 9 | Reconhece a comunicação não-verbal , quer do paciente quer a própria e responde apropriadamente |
| 10 | Organiza a entrevista de forma estruturada do início ao fim |
| 11 | Utiliza diferentes tipos de questões de acordo com a situação |
| <i>Objetivos específicos mais detalhados, dependendo do contexto e situação:</i> | |
| Moldar a relação: <i>O estudante envolve o paciente na interação para estabelecer uma relação terapêutica utilizando uma abordagem centrada no paciente</i> | |
| 12 | Identifica as expetativas do paciente relativamente ao papel do profissional de saúde |
| 13 | Utiliza estratégias de resolução de conflitos adequadas |
| Perspetiva do paciente e crenças da saúde: <i>O estudante orienta a sua comunicação de acordo com as necessidades e preocupações efetivas do paciente</i> | |
| 14 | Descobre as necessidades e capacidades do paciente e adapta o plano/intervenção aos recursos e pontos fortes do paciente |
| 15 | Considera os elementos somáticos, mentais, sociais, de género, culturais, éticos e espirituais na avaliação do paciente e nos cuidados prestados e percebe as divergências entre seus próprios valores/normas e as do paciente |
| 16 | Responde às crenças de saúde e teorias de doença do paciente , contrasta e integra-as nas suas próprias teorias como profissional de saúde |
| Informação: <i>O estudante recolhe e comunica informação relevante de forma efetiva e necessária para o raciocínio clínico e a tomada de decisão</i> | |
| 17 | Descobre a quantidade de informação que o paciente requer e fornece a quantidade apropriada de informação |
| 18 | Fornecer informação de forma centrada no paciente e partilha-a com o seu consentimento |
| 19 | Procura e sintetiza a informação necessária aos cuidados a prestar ao paciente |
| 20 | Explora o nível de conhecimento que o paciente tem acerca da doença |
| 21 | Considera diferentes elementos na história do paciente |
| 22 | Conhece a importância de complementar a informação verbal com diagramas, modelos, informação escrita e instruções e aplica a informação de modo apropriado |
| 23 | Procura e sintetiza a informação relevante proveniente de outras fontes se necessária e disponível |
| Raciocínio clínico e tomada de decisão: <i>O estudante considera o grau de envolvimento dos pacientes e a sua responsabilidade no processo de raciocínio clínico e tomada de decisão</i> | |
| 24 | Determina o grau de envolvimento e responsabilidade que o paciente está disposto a assumir no processo de tomada de decisão |
| 25 | Discute com o paciente as possíveis vantagens, desvantagens e resultados esperados |
| 26 | Incentiva a participação ativa do paciente na tomada de decisão e explica as opções ou direitos do paciente, centrando-se nesse paciente |
| 27 | Clarifica o seu próprio papel no processo de tomada de decisão |
| 28 | Discute com o paciente o espectro de possíveis consequências da decisão e explica-lhe as consequências prováveis de não escolher determinadas medidas de diagnóstico e/ou terapêuticas |
| 29 | Explora os recursos psicológicos e sociais relevantes que o paciente tem para tomar decisões |
| 30 | Oferece ao paciente a opção de incluir outras pessoas no processo de tomada de decisão e clarifica com ele como e quando a decisão deve ser tomada |
| 31 | Discute as decisões com colegas, pacientes e seus familiares quando apropriado e regularmente reavalia suas próprias decisões , revendo-as se necessário |
| 32 | Se questionado pelo paciente, identifica claramente a sua opinião |
| Incerteza: <i>O estudante respeita a incerteza como parte integrante do raciocínio clínico e da tomada de decisão</i> | |
| 33 | Fala abertamente com o paciente sobre a incerteza e formula estratégias para lidar com isso |
| 34 | Explica ao paciente qual a informação necessária para minimizar a incerteza no processo de tomada de decisão |
| B: Comunicação intra e interprofissional (Profissionalismo e Reflexão) | |
| Comunicação e reflexão com o próprio e outros: <i>O estudante desenvolve consistentemente e melhora a autoconsciência, autorreflexão, os autocuidados e reflete com outros acerca da sua própria comunicação e comportamento</i> | |
| 1 | Reconhece suas emoções em relação aos outros e é capaz de trabalhar eficientemente apesar das suas próprias reações emocionais , quando a situação assim o exigir |

| | |
|--|--|
| 2 | Reconhece que uma comunicação eficaz com o paciente pode fomentar a sua satisfação e melhores resultados clínicos |
| 3 | Descreve e avalia criticamente a sua própria comunicação e comportamento considerando alternativas em ambos |
| 4 | Identifica, reflete e comunica as suas próprias forças, fraquezas, limitações e avalia seus próprios desejos, medos, objetivos, normas e valores |
| 5 | Avalia seus estereótipos e preconceitos sociais e está ciente que suas ações são influenciadas pela experiência pessoal, a situação presente e seus comportamentos e interesses |
| 6 | Reflete sobre as suas atitudes perante o trabalho |
| 7 | Reflete e discute desafios éticos, interculturais e outros nas suas próprias ações como profissional de saúde e discute abordagens para a sua resolução |
| 8 | Utiliza a autoridade e influência de forma responsável |
| 9 | Analisa e discute situações de conversação com outros |
| 10 | Conhece os modelos da relação profissional de saúde - paciente |
| Lidar com erros e incerteza: <i>O estudante aborda os erros e respeita as incertezas como parte integrante do raciocínio clínico e da tomada de decisão</i> | |
| 11 | Aborda os seus erros e os dos outros de forma a procurar soluções e dar assistência; conhece os princípios básicos para o desenvolvimento de erros |
| 12 | Aborda e lida com a sua própria incerteza de modo apropriado ao seu nível de formação |
| C: Comunicação em equipas de saúde (Comunicação profissional) | |
| Trabalho em equipa e comunicação entre profissionais: <i>O estudante demonstra capacidade para comunicar eficazmente em equipas multiprofissionais</i> | |
| 1 | Perceciona e respeita a individualidade, perceção subjetiva, diferentes pontos de vista dos membros da equipa e a especialização dos diferentes profissionais de saúde |
| 2 | Contribui para uma atmosfera positiva no trabalho |
| 3 | Utiliza regras de feedback e fornece feedback aos membros da equipa de forma apropriada |
| 4 | É capaz de resolver conflitos e permite uma negociação construtiva numa equipa de saúde |
| 5 | Assume, clarifica e reflete sobre o seu papel e sua responsabilidade na equipa e identifica o papel da sua profissão numa equipa inter profissional |
| 6 | Especifica e avalia seu potencial relativamente à equipa e está disposto e capaz de trabalhar com os outros |
| 7 | Compreende os princípios da dinâmica de equipa e os fatores que tanto podem apoiar como inibir o trabalho de equipa na prática |
| 8 | Identifica seus próprios interesses e distingue-os dos objetivos da equipa |
| 9 | Reflete sobre o impacto da sua opinião nos outros e toma isso em consideração |
| Liderança: <i>O estudante demonstra competências básicas em liderança</i> | |
| 10 | Fornece instruções claras |
| 11 | Assegura que toda a informação relevante é disponibilizada |
| 12 | Facilita a formação de opiniões no grupo, incentiva e recompensa os membros da equipa que dão voz a opiniões diferentes |
| Comunicação entre profissionais e gestão: <i>O estudante utiliza a comunicação e estratégias de gestão de modo eficaz e eficiente</i> | |
| 13 | Mantém registos claros e apropriados de consultas ou planos clínicos |
| 14 | Apresenta conhecimento especializado de forma eficaz |
| 15 | Identifica e é conhecedor de como se referir às pessoas/instituições/agências que podem ajudar a resolver apropriadamente os problemas numa dada situação |

Autors/translators:

Afonso Miguel Cavaco - Department of Social Pharmacy, Faculty of Pharmacy, University of Lisbon, Portugal

Elizabete Loureiro - Center for Medical Education, Faculty of Medicine of the University of Porto, Portugal

Copyright by TEACH

the teaching committee of the European Association of Communication in Healthcare