

ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΣΤΙΣ ΕΠΙΣΤΗΜΕΣ ΥΓΕΙΑΣ

ΦΣΤ5

Εξάμηνο: ΣΤ' (6^ο)

Διδακτικές μονάδες ECTS: 3

Κωδικός: ΦΣΤ5

ΩΡΕΣ: 2 θεωρία

Τύπος: ΜΕΥ (Μάθημα Ειδικού Υποβάθρου)

Γλώσσα: Ελληνικά

Μάθημα: Υποχρεωτικό

Προαπαιτούμενα:

Εξαρτώμενα:

Σκοπός μαθήματος: Στο μάθημα αυτό παρέχεται στον φοιτητή η γνώση όσον αφορά στην επικοινωνία με τους άλλους επιστήμονες υγείας και κυρίως με τον ασθενή. Το μοντέλο της ασθενοκεντρικής προσέγγισης του ασθενούς επιτάσσει την καλή σχέση θεραπευτή- ασθενούς με στόχο την επιλογή θεραπείας, την συνέπεια στην θεραπεία και την διευκόλυνση αλλαγής συμπεριφοράς. Η επικοινωνία στην κλινική πράξη παρουσιάζει πολλές προκλήσεις όπως η έγκυρη λήψη ιστορικού, η συζήτηση ευαίσθητων προσωπικών θεμάτων με τον ασθενή, η επικοινωνία δυσάρεστων νέων σε ασθενή, η επικοινωνία με την οικογένεια του ασθενούς, η επικοινωνία με παιδιά και νεαρής ηλικίας ασθενείς, η διαπολιτισμική επικοινωνία, η επικοινωνία στην απόκλιση, η επικοινωνία ιατρικού λάθους και η ηλεκτρονική επικοινωνία στην υγεία. Ο φοιτητής, ως μελλοντικός επιστήμονας υγείας, θα κληθεί να αντιμετωπίσει αυτές τις προκλήσεις. Στο παρόν μάθημα θα διατεθούν εργαλεία και γνώση που βασίζονται σε επιστημονική τεκμηρίωση, ώστε να ο φοιτητής να προετοιμαστεί με στόχο την καλύτερη παροχή υγείας στον ασθενή. Το μάθημα βασίζεται στη χρήση υποδειγμάτων επικοινωνιακών ανά περίπτωση μέσα από ειδικά κλινικά σενάρια, υπόδυση ρόλων σε ομάδες και βίντεοπαρουσιάσεις σε πραγματικό κλινικό περιβάλλον.

Μαθησιακοί στόχοι θεωρητικού μέρους: Ο φοιτητής με το πέρας των μαθημάτων θα είναι σε θέση να:

- 1) αντιλαμβάνεται την έννοια και την αποτελεσματικότητα της επιστημονικά τεκμηριωμένης κλινικής επικοινωνίας με τον ασθενή
- 2) επιλέγει και να χρησιμοποιεί επιστημονικά τεκμηριωμένες επικοινωνιακές δεξιότητες (τεχνικές ερωτήσεων, ενεργητική ακρόασης, διευκόλυνση, επεξήγηση, σιωπή, ενσυναίσθηση, σωματική επαφή, επικοινωνία κατά την κλινική εξέταση και τους ειδικούς χειρισμούς κ.α)
- 3) αντιμετωπίζει τις προκλήσεις στην επικοινωνία στην κλινική πράξη (όπως τη συζήτηση ευαίσθητων προσωπικών θεμάτων με τον ασθενή, την επικοινωνία δυσάρεστων νέων σε ασθενή, την επικοινωνία με την οικογένεια του ασθενούς, την επικοινωνία με παιδιά και νεαρής ηλικίας ασθενείς, την διαπολιτισμική επικοινωνία, την επικοινωνία στην απόκλιση, την επικοινωνία ιατρικού λάθους και την ηλεκτρονική επικοινωνία στην υγεία)
- 4) αξιολογεί την επικοινωνία και την απόδοση με τον ασθενή, και να χρησιμοποιεί τεχνικές αυτοφροντίδας και αποφόρτισης του ως θεραπευτής

Αναλυτικά περιεχόμενα μαθήματος:

A. Περιεχόμενα θεωρητικού μέρους του μαθήματος.

Ενότητα 1. Εισαγωγή στο μάθημα επικοινωνιακές δεξιότητες στις επιστήμες υγείας

- Κλινική επικοινωνία, ορισμός- έννοιες
- Συστατικά καλής επικοινωνίας στην κλινική πράξη
- Τεκμηριωμένη (evidence based) εκπαίδευση κλινικής επικοινωνίας μεταξύ επιστημόνων υγείας και με τον ασθενή

Ενότητα 2. Επικοινωνιακές δεξιότητες στην κλινική πράξη

- Ανάπτυξη σχέσης θεραπευτή- ασθενούς

- Διευκόλυνση αλλαγής συμπεριφοράς και καλή επικοινωνία
- Επαγγελματισμός θεραπευτή
- Παράγοντες επίδρασης αποτελεσματικής επικοινωνίας σε περιβάλλον περιθάλψης
- Οργάνωση χώρου επικοινωνίας με τον ασθενή
- Επικοινωνιακές δεξιότητες (τεχνικές ερωτήσεων, ενεργητική ακρόασης, διευκόλυνση, επεξήγηση, σιωπή, ενσυναίσθηση, σωματική επαφή, επικοινωνία κατά την κλινική εξέταση και τους ειδικούς χειρισμούς κ.α)
- Υποδείγματα επικοινωνίας (κλινικά σενάρια, υπόδυση ρόλων σε ομάδες)

Ενότητα 3. Λήψη ιατρικού ιστορικού

- Η διαδικασία της συνέντευξης
- Ξεκινώντας τη λήψη ιατρικού ιστορικού
- Δομή ιατρικού ιστορικού
- Τεχνικές εκμείωσης πληροφοριών από τον ασθενή
- Τεχνικές καταγραφής πληροφοριών από τον ασθενή
- Υποδείγματα επικοινωνίας (κλινικά σενάρια, υπόδυση ρόλων σε ομάδες)

Ενότητα 4. Συζήτηση ευαίσθητων προσωπικών θεμάτων με τον ασθενή

- Ευαίσθητα προσωπικά θέματα και εμπιστευτικότητα
- Διαδικασία συναίνεσης ασθενούς για συζήτηση ευαίσθητων προσωπικών θεμάτων
- Τεχνικές λήψης πληροφοριών από τον ασθενή
- Υποδείγματα επικοινωνίας (κλινικά σενάρια, υπόδυση ρόλων σε ομάδες)

Ενότητα 5. Ασθενοκεντρική προσέγγιση ασθενούς

- Η στάση και οι προσδοκίες του ασθενούς
- Δικαιώματα του Ανθρώπου-Δικαιώματα Ασθενών- Υπόβαθρο στην Ελλάδα και την Ευρώπη
- Οι απόψεις των ασθενών, σύλλογοι εκπροσώπων ασθενών και ο ρόλος τους
- Στρατηγικές υποβοήθησης ασθενούς στην λήψη απόφασης θεραπείας- συμβουλευτική
- Υποστήριξη του ασθενούς στην επιλογή θεραπείας
- Εκπαίδευση ασθενούς (διαδικασία μάθησης, μαθησιακός τύπος ασθενούς, μέσα εκπαίδευσης)
- Υποδείγματα επικοινωνίας (κλινικά σενάρια, υπόδυση ρόλων σε ομάδες)

Ενότητα 6. Επικοινωνία δυσάρεστων νέων σε ασθενή

- Δυσάρεστα νέα σε ασθενή- ορισμός, έννοιες
- Δυσκολίες στην επικοινωνία δυσάρεστων νέων σε ασθενή
- Προετοιμασία επικοινωνίας δυσάρεστων νέων σε ασθενή
- Υποδείγματα επικοινωνίας (κλινικά σενάρια, υπόδυση ρόλων σε ομάδες)

Ενότητα 7. Επικοινωνία με την οικογένεια του ασθενούς

- Η επίδραση του οικογενειακού περιβάλλοντος στην θεραπεία του ασθενούς
- Στρατηγικές επικοινωνίας με την οικογένεια του ασθενούς
- Ανταπόκριση και αντιμετώπιση ανησυχίας και άγνοιας
- Υποδείγματα επικοινωνίας (κλινικά σενάρια, υπόδυση ρόλων σε ομάδες)

Ενότητα 8. Επικοινωνία με παιδιά και νεαρής ηλικίας ασθενείς

- Δυσκολίες στην επικοινωνία με παιδιά και νεαρής ηλικίας ασθενείς
- Επικοινωνία με ασθενείς διαφόρων ηλικιών- διαφοροποιήσεις

- Οργάνωση χώρου επικοινωνίας με τον νεαρής ηλικίας ασθενή
- Επικοινωνιακές δεξιότητες (τεχνικές ερωτήσεων, τεχνικές ακρόασης, διευκόλυνση, επεξήγηση, σιωπή, ενσυναίσθηση, σωματική επαφή, επικοινωνία κατά την κλινική εξέταση κ.α) σε νεαρής ηλικίας ασθενή
- Στρατηγικές υποβοήθησης νεαρής ηλικίας ασθενή στην απόφαση επιλογής θεραπείας-συμβουλευτική
- Άρνηση θεραπείας σε νεαρής ηλικίας ασθενή
- Νεαρής ηλικίας ασθενής με χρόνιο νόσημα
- Επικοινωνία δυσάρεστων νέων σε νεαρής ηλικίας ασθενή
- Υποδείγματα επικοινωνίας (κλινικά σενάρια, υπόδυση ρόλων σε ομάδες)

Ενότητα 9. Διαπολιτισμική επικοινωνία

- Διαπολιτισμικές διαφορές προσέγγισης- επικοινωνίας με τον ασθενή
- Διαπολιτισμική διασκευή οργάνων μέτρησης
- Διαφορές συναισθησης καλής υγείας, νόσου, θανάτου σε διαφορετικούς πληθυσμούς (θρησκεία, φυλή κ.α)
- Θέματα επικοινωνίας με πρόσφυγες και μετανάστες
- Διαπολιτισμικές διαφορές νοσημάτων
- Τεχνικές επικοινωνίας συζήτησης διαπολιτισμικών θεμάτων
- Αναγκαιότητα διερμηνέα σε ασθενείς με δυσκολία επικοινωνίας γλώσσας
- Υποδείγματα επικοινωνίας (κλινικά σενάρια, υπόδυση ρόλων σε ομάδες)

Ενότητα 10. Επικοινωνία στην απόκλιση

- Επικοινωνία με ασθενείς με μαθησιακές δυσκολίες ή νοητική αναπηρία
- Επικοινωνία με ΛΟΑΤΚΙ+ ασθενείς
- Επικοινωνία με ασθενείς τρίτης ηλικίας
- Επικοινωνία με ασθενείς με αισθητηριακές διαταραχές (όραση, ακοή)
- Υποδείγματα επικοινωνίας (κλινικά σενάρια, υπόδυση ρόλων σε ομάδες)

Ενότητα 11. Επικοινωνία ιατρικού λάθους

- Σφάλματα στη περίθαλψη του ασθενούς
- Αιτίες ιατρικού λάθους
- Τεχνικές αντιμετώπισης ιατρικού λάθους
- Τεχνικές αντιμετώπισης παραπόνων ασθενούς
- Υποδείγματα επικοινωνίας (κλινικά σενάρια, υπόδυση ρόλων σε ομάδες)

Ενότητα 12. Ηλεκτρονική επικοινωνία στην υγεία

- Μέσα ηλεκτρονικής επικοινωνίας με τον ασθενή και τα μέλη της ομάδας υγείας
- Τηλειατρική και δυνατότητες επικοινωνίας
- Ηλεκτρονικός φάκελος ασθενούς, ηλεκτρονική συνταγογράφηση

Ενότητα 13. Ειδικά θέματα στην επικοινωνία

- Διεπιστημονική επικοινωνία επιστημόνων υγείας- προκλήσεις
- Αξιολόγηση επικοινωνίας, αξιολόγηση απόδοσης, αξιολόγηση βασισμένη στο περιβάλλον εργασίας, νέες τεχνολογίες
- Τεχνικές αυτοφροντίδας και αποφόρτισης του επιστήμονα υγείας

Ενότητα 14. Τελική Αξιολόγηση των Φοιτητών

Αξιολογείται η συνολική επίδοση των φοιτητών σύμφωνα με τον κανονισμό σπουδών του Ιδρύματος και τον τρόπο αξιολόγησης του μαθήματος που αναφέρεται παρακάτω

Μέθοδοι αξιολόγησης: Η αξιολόγηση της επίδοσης των φοιτητών πραγματοποιείται σύμφωνα με τον κανονισμό του Ιδρύματος, και προκύπτει από τον συνυπολογισμό του θεωρητικού και εργαστηριακού μέρους του μαθήματος (αν έχει) με συντελεστές που έχουν άθροισμα (1) και εξαρτώνται από τις διδακτικές μονάδες των αντίστοιχων ενοτήτων. Βασική προϋπόθεση αποτελεί η επιτυχής ολοκλήρωση τόσο του θεωρητικού, όσο και του εργαστηριακού μέρους του μαθήματος. Η αξιολόγηση της επίδοσης του φοιτητή εξειδικεύεται ως εξής :

- για το θεωρητικό μέρος του μαθήματος:

πραγματοποιείται μία τελική αξιολόγηση, γραπτή ή προφορική, παρουσία δύο εκπαιδευτικών. Η τελική αξιολόγηση του μαθήματος πραγματοποιείται μετά το τέλος του διδακτικού εξαμήνου σε όλη την ύλη που διδάχθηκε. Ο φοιτητής καλείται να απαντήσει σε ερωτήσεις που καλύπτουν ισομερώς τις διδακτικές ενότητες του μαθήματος και επιπλέον σε μία ερώτηση που απαιτεί κριτική σκέψη. Η βαθμολογία είναι από 0-10 και με την προϋπόθεση ότι έχει απαντήσει στο 80% των ερωτημάτων.

Η καταλληλότητα των θεμάτων αξιολόγησης ελέγχεται από τον Τομέα, ο οποίος δημιουργεί τράπεζα θεμάτων ανά γνωστικό αντικείμενο που είναι διαθέσιμη στους φοιτητές.

Η τελική βαθμολογία καταχωρείται στην δεκάβαθμη κλίμακα (0-10) με ελάχιστο βαθμό επιτυχίας το 5. Ταυτόχρονα η τελική βαθμολογία καταχωρείται με την σχετική κλίμακα βαθμολογίας του ευρωπαϊκού συστήματος μεταφοράς και συσσώρευσης πιστωτικών μονάδων (ECTS), όπου A, B, C, D, & E είναι το 10%, 25%, 30%, 25% & 10% των επιτυχόντων αντίστοιχα.

Σχετική βιβλιογραφία:

- 1) Brown J, Noble L, Papageorgiou A, Kidd J. Clinical Communication in Medicine. Wiley, 2016.
- 2) Lloyd M, Bor R, Noble L. Clinical Communication Skills for Medicine. Elsevier, 2018.
- 3) McCorry LK, Mason J. Communication Skills for the Healthcare Professional. Lippincott Williams & Wilkins, 2012.
- 4) Καλοκαιρινού- Αναγνωστοπούλου Α. Εφαρμογές Καλών Πρακτικών Ομάδας Πρωτοβάθμιας Φροντίδας Υγείας. ΚΑΛΛΙΠΟΣ, 2015 ([pdf](#)).
- 5) Λιονής Χ. και Πιτέλου Ε. Σχέση ιατρού- ασθενή. Θεωρητική και Πρακτική προσέγγιση. ΚΑΛΛΙΠΟΣ, 2015 ([pdf](#)).
- 6) Pagano MP. Health Communication for Health Care Professionals: An Applied Approach. Springer Publishing Company, 2016.
- 7) Pagano MP. Communication Case Studies for Health Care Professionals, An Applied Approach. Springer Publishing Company, 2014.
- 8) Silverman J, Kurtz J, Draper J. Skills for Communicating with Patients. CRC Press, 2013.
- 9) Moulton L. The Naked Consultation. Routledge, 2016.
- 10) Forbes R, Mandrusiak A, Smith M, Russell T. (2018). Identification of competencies for patient education in physiotherapy using a Delphi approach. Physiotherapy. 104(2):232-238.
- 11) Murray A, Hall A, Williams GC, McDonough SM, Ntoumanis N, Taylor I, Jackson B, Copsey B, Hurley DA, Matthews J. (2018). Assessing physiotherapists' communication skills for promoting patient autonomy for self-management: reliability and validity of the communication evaluation in rehabilitation tool. Disabil Rehabil. 27:1-7.
- 12) Lionis C, Papadakis S, Tatsi C, Bertias A, Duijker G, Mekouris PB, Boerma W, Schäfer W; (2017) Greek QUALICOPC team. Informing primary care reform in Greece: patient expectations and experiences (the QUALICOPC study). BMC Health Serv Res. 5;17(1):255.
- 13) Cohen, J. and T. Ezer (2013). "Human rights in patient care: a theoretical and practical framework." Health Hum Rights 15(2): 7-19.



- 14) Derksen, F., J. Bensing and A. Lagro-Janssen (2013). "Effectiveness of empathy in general practice: a systematic review." *The British Journal of General Practice*, 63(606): e76-e84.
- 15) Smith KE, Norman GJ, Decety J. (2017). The complexity of empathy during medical school training: evidence for positive changes. *Med Educ*, 51(11).
- 16) Howick J, Steinkopf L, Ulyte A, Roberts N, Meissner K. (2017). How empathic is your healthcare practitioner? A systematic review and meta-analysis of patient surveys. *BMC Med Educ*.17(1).