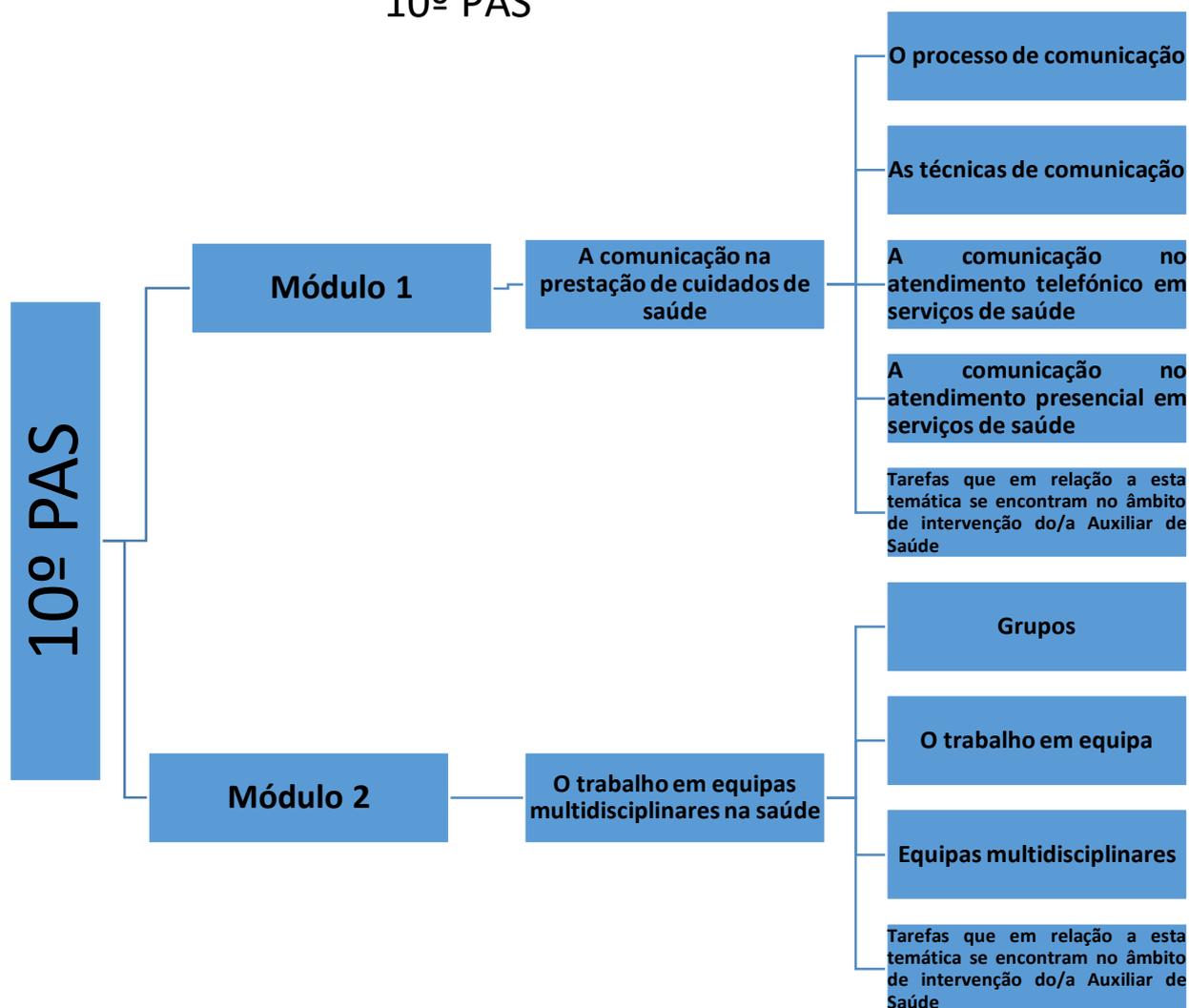


## 10º PAS



### MÓDULO 1

(50 horas - 60 lições de 50')

#### A comunicação na prestação de cuidados de saúde

##### 1. O processo de comunicação

- 1.1. Conceito e tipos de comunicação
- 1.2. Elementos básicos da comunicação
- 1.3. Fatores que interferem na comunicação: Barreiras
- 1.4. Regras para uma comunicação eficaz
  - 1.4.1. Particularidades e vantagens do perfil assertivo
  - 1.4.2. Empatia
  - 1.4.3. Escuta ativa/escuta dinâmica

##### 2. As técnicas de comunicação

- 2.1. Técnicas de comunicação perante comportamentos agressivos
- 2.2. Técnicas de comunicação para lidar com a ansiedade dos outros
- 2.3. Técnicas para manter uma comunicação eficaz com interlocutores em conflito
- 2.4. Técnicas de comunicação em situações de agonia e sofrimento

### **3. A comunicação no atendimento telefónico em serviços de saúde**

- 3.1. Características
- 3.2. Os elementos chave no atendimento telefónico (o encaminhamento da chamada e a prestação do serviço informativo)
- 3.3. O atendimento telefónico como imagem do organismo e da qualidade de serviço
- 3.4. Técnicas para manter uma comunicação telefónica eficaz
- 3.5. Momentos críticos no atendimento telefónico
- 3.6. A resolução de casos típicos de atendimento telefónico

### **4. A comunicação no atendimento presencial em serviços de saúde**

- 4.1. Características
- 4.2. Os elementos - chave no atendimento presencial (receção e encaminhamento)
- 4.3. O atendimento presencial como imagem do organismo e da qualidade de serviço
- 4.4. Técnicas para manter uma comunicação eficaz com o utente
- 4.5. Momentos críticos no contacto com o utente
- 4.6. A resolução de casos típicos de atendimento presencial

### **5. Tarefas que em relação a esta temática se encontram no âmbito de intervenção do/a Auxiliar de Saúde**

- 5.1. Tarefas que, sob orientação de um profissional de saúde, têm de ser executadas sob supervisão direta
- 5.2. Tarefas que, sob orientação e supervisão de um profissional de saúde, podem ser executadas sozinho/a
- 5.3. Tipos de informação que podem ser prestadas na interação com o utente, cuidador e família

## **MÓDULO 2**

**(50 horas - 60 lições de 50')**

### **O trabalho em equipas multidisciplinares na saúde**

#### **1. Grupos**

- 1.1. Conceito
- 1.2. Princípios de funcionamento: desenvolvimento, estrutura e evolução

1.3. Dinâmica de grupo

## **2. O trabalho em equipa**

2.1. Conceito

2.2. Benefícios e constrangimentos do trabalho em equipa

2.3. Os objetivos partilhados em equipa

2.4. Liderança no trabalho em equipa: conceito, qualidades e estilos

## **3. Equipas multidisciplinares**

3.1. Conceito

3.2. Influência social e papel social

3.3. Normas sociais

3.4. Atitudes e comportamentos

3.5. Modelos e práticas na saúde

## **4. Tarefas que em relação a esta temática se encontram no âmbito de intervenção do/a Auxiliar de Saúde**

4.1. Tarefas que, sob orientação de um profissional de saúde, têm de ser executadas sob supervisão direta

4.2. Tarefas que, sob orientação e supervisão de um profissional de saúde, podem ser executadas sozinho/a