

Συγγραφείς
Πρόλογος

1 Η Επικοινωνία στις υπηρεσίες Υγείας

Judy Frain

Η Σημασία της Επικοινωνίας στις Υπηρεσίες Υγείας

Η Εμπιστευτικότητα του Ασθενούς και η Νομοθεσία

Πως επικοινωνούμε

Στοιχεία Επικοινωνίας

Προφορική Επικοινωνία

Μη λεκτική Επικοινωνία

Επικοινωνία με τους ασθενείς

Τα Βήματα της Διαδικασία της Επικοινωνίας

Η Ευθύνη του Επαγγελματία Υγείας απέναντι στον Ασθενή

Η Ευθύνη του Ασθενή απέναντι στον Επαγγελματία Υγείας

Ο Τρόπος που απευθύνεται ένας Επαγγελματία Υγείας στον Ασθενή του

Τηρώντας την Επαγγελματική Απόσταση

Συμπάθεια, Ενσυναίσθηση και Συμπόνοια

Μαθαίνοντας από τις Επικοινωνιακές Αστοχίες

2 Συγκεντρώνοντας Πληροφορίες

Jaime Nguyen

Η Συνέντευξη με τον Ασθενή

Τακτοποιώντας το χώρο

Συγκέντρωση Πληροφοριών

Εστίαση στο Σημείο

Καθοδήγηση της Πορείας

Εργαλεία Συγκέντρωσης Πληροφοριών

Ενεργητική Ακρόαση

Απαντώντας στον Ασθενή

Ανατροφοδότηση ή Παράφραση των Απαντήσεων

Αποσαφήνιση

Γόνιμη Σιωπή

Συνοψίζοντας τις πληροφορίες

3 Εκπαιδύοντας τους Ασθενείς

Jaime Nguyen

Ο Τρόπος που Λειτουργεί η Εκπαίδευση των Ασθενών

Εκτίμηση των Αναγκών του Ασθενή*Ετοιμότητα για Μάθηση**Αλφαριθμητισμός στην Υγεία**Εκπαιδευτικές Ανάγκες Μαθαίνοντας τις Ανάγκες**Μαθησιακά στυλ***Ο Σχεδιασμός της Εκπαίδευσης του Ασθενούς****Εφαρμογή του Σχεδίου Εκπαίδευσης***Διάλεξη**Παιχνίδι Ρόλων και Επίδειξη**Συζήτηση**Εκπαιδευτικό Υλικό για τους Ασθενείς**Συστήματα Υποστήριξης**Κατανόηση της Χορήγησης Φαρμακευτικής Αγωγής Θεραπείας**Διαχείριση***Εκτίμηση του Βαθμού Κατανόησης των Ασθενών***Η Συμμόρφωση των Ασθενών***Τεκμηρίωση των Αποτελεσμάτων**

4 Επικοινωνία με Διαφορετικές Διάφορες Ομάδες Ασθενών

*Judy Frain***Εισαγωγή****Οι διαφορετικές Εμπειρίες των Ασθενών****Ευαισθητοποίηση απέναντι στις Πολιτισμικές Προκαταλήψεις***Προσωπικές Προκαταλήψεις**Η Διαφορετικότητα των Ομάδων των Ασθενών***Εθνική και Φυλετική Διαφορετικότητα***Ξεπερνώντας το Εμπόδιο της Γλώσσας***Διαφορετικότητα ως προς: τη σεξουαλική ταυτότητα, την ταυτότητα του κοινωνικού φύλου και την ταυτότητα του γενετήσιου φύλου****Σεξουαλικός Προσανατολισμός***Ομοφυλόφιλοι, Λεσβίες και Διεμφυλικοί Ασθενείς***Θρησκευτική Διαφορετικότητα****Ηλικιακή Διαφορετικότητα***Επικοινωνώντας με τα Παιδιά**Επικοινωνώντας με τους Ενήλικες**Επικοινωνώντας με τους Ηλικιωμένους*

5 Επικοινωνία μέτ' Εμποδίων

*Jaime Nguyen***Εισαγωγή****Γλωσσικά Εμπόδια***Νομική Ευθύνη*

Χρήση Διερμηνέα

Αισθητηριακά Εμπόδια
Διευθέτηση Νομικών Απαιτήσεων στα Επικοινωνιακά Εμπόδια
Οπτικές Δυσλειτουργίες Όρασης
Ακουστικές Δυσλειτουργίες Ακοής

Ασθενείς και Άγχος
Αλληλεπιδράσεις με τους Ασθενείς

«Αντιμετωπίζοντας» τους Ασθενείς και την Οικογένεια
Μέλη
Εκφοβισμός Βία στο Χώρο Εργασίας

Συζητώντας Ευαίσθητα Θέματα

Κακοποιημένοι Ασθενείς
Ενδοσυντροφική Συντροφική Βία
Παιδική Κακοποίηση
Κακοποίηση Ηλικιωμένων
Εκφοβισμός

6 Επικοινωνία στην Ασθένεια και στις Διαταραχές

Sharon Campion

Εισαγωγή

Ενήλικες που ζουν με τη Ασθένεια
Εργαλεία Επικοινωνίας για Ασθενείς με Αναπηρίες
Επικοινωνία του Επαγγελματία Υγείας που φορά Μέσα Ατομικής Προστασίας

Καρκίνος
Αλληλεπίδραση με τον Ασθενή

Κατάθλιψη
Θεραπεία
Αλληλεπίδραση με τον Ασθενή

Αυτοκτονικός Ιδεασμός

Γενικευμένη Αγχώδης Διαταραχή

Διαταραχή λόγω Χρήσης Ουσιών και Εθισμού
Ορισμοί και Ορολογία
Αναγνωρίζοντας τις Ουσίες
Θεραπεία

Άνοια
Αλληλεπίδραση με τον Ασθενή

Διατροφικές Διαταραχές
Ψυχογενής Ανορεξία
Ψυχογενής Βουλιμία
Θεραπεία

Διαταραχές στο Φάσμα του Αυτισμού

Σωματόμορφες Διαταραχές και Υποθέτοντας το ρόλο του Ασθενούς

7 Επικοινωνία κατά τη διάρκεια της Διαδικασίας του Θρήνου

Sharon Campton

Εισαγωγή

Ορολογία

Αλλάζοντας την Οπτική Γωνία για το Θάνατο

Θεωρίες για την Απώλεια και το Θρήνο

Αντιμετωπίζοντας την Απώλεια και το Θρήνο

Φροντιστές

Θρήνος και Διαφορετικότητα

Πνευματικότητα

Πολιτισμικές Οπτικές Γωνίες

Θρήνος και Απώλεια κατά τη διάρκεια της Ζωής

Υποστηρικτικοί Πόροι

Ξενώνες

8 Επικοινωνία στον Εργασιακό Χώρο

Lind Boyd

Εισαγωγή

Επαγγελματισμός

Νόμος περί Φορητότητας και Υπευθυνότητας Πληροφοριών Υγείας

Διεπιστημονική Επικοινωνία

Παραπομπές

Ατομικές Συνεδρίες

Συναντήσεις Πρακτικά

Ιατροί/Πάροχοι

Διευθυντές/Επόπτες

Οργανισμοί Ρυθμιστικής Αρχής και Διαπίστευσης

Επικοινωνία Διευθυντή Ανθρώπινου Δυναμικού

Υποστήριξη και Συμπόνοια

Διαχείριση Συγκρούσεων

Τηλεφωνική Επικοινωνία

Απαντώντας στην τηλεφωνική κλήση

Επιβεβαιώνοντας τα ραντεβού

Αποτελέσματα Εξετάσεων

Χρέωση

Ολοκληρώνοντας την τηλεφωνική κλήση Κλείνοντας το Τηλέφωνο

Διαλογή

Ηλεκτρονική Αλληλογραφία

Ηλεκτρονική Αλληλογραφία ή Τηλεφωνική Κλήση Τηλέφωνο

Απαντώντας στα εισερχόμενα μηνύματα του Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου

Γραμμή Θέματος Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου

Περιεχόμενο Μηνύματος

Ολοκλήρωση Κλείσιμο και Υπογραφή
Διόρθωση
Κοινοποίηση και Κρυφή Κοινοποίηση
Απάντηση σε όλους
Πρώτηση Ηλεκτρονικής Αλληλογραφίας
Συνημμένα
Επαγγελματικές και Επιχειρησιακές Επιστολές
Διεύθυνση Επιχείρησης
Ημερομηνία Επιστολής
Διεύθυνση Παραλήπτη
Χαιρετισμός
Κύριο σώμα
Κλείσιμο
Υπογραφή
Έντυπα Αλληλογραφίας

9 Τεκμηρίωση της Φροντίδας του Ασθενούς

Linda Boyd

Εισαγωγή
Φάκελος Υγείας
Κλινικό Περιεχόμενο
Νομικές Μορφές
Χρήσεις
Ιδιοκτησία
Κοινοποίηση Πληροφοριών
Ηλεκτρονικοί Φάκελοι Υγείας (ΗΦΥ)
Οδηγίες Τεκμηρίωσης
Κωδικοποίηση
Διεθνής Ταξινόμηση Νόσων, 10η Αναθεώρηση, Κλινική Τροποποίηση
Σύστημα Κωδικοποίησης Κοινής Διαδικασίας Υγειονομικής Περιθαλψης (HCPCS)

Παράρτημα: Απαντήσεις Ελέγχου Κατανόησης

Γλωσσάριο

Βιβλιογραφία

Ευρετήριο