

Agrupamento de Escolas de Forte da Casa
Ano Letivo de 2017-2018
CURSO PROFISSIONAL: TÉCNICO AUXILIAR DE SAÚDE

Disciplina: **Comunicação e Relações Interpessoais**

Formação: **Técnica**

Ano: **10º**

Módulo 1/UFCD-6559	Conteúdos Programáticos	Objetivos Específicos/ Metas Curriculares	Estratégias /Recursos	Modalidades de instrumento de avaliação	Nº aulas Previstas
A Comunicação na prestação de cuidados de saúde	Apresentação mútua e da disciplina Estabelecimento regras e métodos de trabalho Apresentação critérios avaliação Conceito e tipos de comunicação Elementos básicos da comunicação Fatores que interferem na comunicação: Barreiras Regras para uma comunicação eficaz – Particularidades e vantagens do perfil assertivo – Empatia – Escuta ativa/escuta dinâmica Técnicas de comunicação perante comportamentos agressivos Técnicas de comunicação para lidar com a ansiedade dos outros Técnicas para manter uma comunicação eficaz com interlocutores em conflito Técnicas de comunicação em situações de agonia e sofrimento Características Os elementos chave no atendimento telefónico (o encaminhamento da chamada e	Caracterizar as diferentes técnicas de comunicação de acordo com o tipo de interlocutor. Identificar o tipo de informação que pode prestar no seu âmbito de intervenção. Explicar que as tarefas que se integram no âmbito de intervenção do/a Técnico/a Auxiliar de saúde terão de ser sempre executadas com orientação e supervisão de um profissional de saúde. Identificar as tarefas que têm de ser executadas sob supervisão direta do profissional de saúde e aquelas que podem ser executadas sozinho. Aplicar técnicas de comunicação no atendimento telefónico em serviços de saúde. Aplicar técnicas de comunicação na interação com o utente no atendimento presencial em serviços de saúde. Explicar a importância de adequar a sua ação profissional a diferentes	Introdução ao programa da disciplina e caracterização da mesma Diálogo orientado professor/aluno e aluno/aluno Trabalho de pesquisa (individual ou em grupo) em termos bibliográficos e de <i>Internet</i> para recolha de informação referente aos conteúdos	Atividades de diagnóstico Elaboração de textos a partir de imagens dadas Elaboração de resumos/sínteses a partir de textos apresentados Avaliação formativa, face ao acompanhamento diário do trabalho do formando Registo de atitudes e comportamentos do aluno. Observação dos alunos em sala de aula Verificação dos trabalhos de casa/correção	Aulas de 45 minutos 50 horas 67 aulas

	a prestação do serviço informativo) O atendimento telefónico como imagem do organismo e da qualidade de serviço Técnicas para manter uma comunicação telefónica eficaz Momentos críticos no atendimento telefónico A resolução de casos típicos de atendimento telefónico Características Os elementos - chave no atendimento presencial (receção e encaminhamento) O atendimento presencial como imagem do organismo e da qualidade de serviço Técnicas para manter uma comunicação eficaz com o utente Momentos críticos no contacto com o utente A resolução de casos típicos de atendimento presencial Tarefas que, sob orientação de um profissional de saúde, têm de ser executadas sob supervisão direta Tarefas que, sob orientação e supervisão de um profissional de saúde, podem ser executadas sozinho/a Tipos de informação que podem ser prestadas na interação	públicos e culturas. Explicar a importância de adequar a sua ação profissional a diferentes contextos institucionais no âmbito dos cuidados de saúde. Explicar a importância da cultura institucional no agir profissional. Explicar a importância de comunicar de forma clara, precisa e assertiva. Explicar a importância de demonstrar interesse e disponibilidade na interação com utentes, familiares e/ou cuidadores. Explicar a importância de manter autocontrolo em situações críticas e de limite. Explicar o dever de agir em função das orientações do profissional de saúde e sob a sua supervisão. Explicar o impacto das suas ações na interação e bem-estar emocional de terceiros. Explicar a importância de respeitar os princípios de ética no desempenho das suas funções de Técnico/a Auxiliar de saúde.	leccionados Exposição oral Análise de pequenos textos/notícias da imprensa regional e nacional Projeção de acetatos com esquemas síntese Trabalhos em pares e em grupos Elaboração de materiais para a intervenção em atividades práticas Para além de todo o material inerente a uma sala de aula, outros recursos serão necessários, como meios informáticos equipados com Internet, Bibliografia de apoio e publicações periódicas do sector. Será necessário ainda equipamento de projeção e reprodução audiovisual	Participação nas atividades da aula Avaliação sumativa Portefólio individual do aluno	
--	---	--	---	--	--

			Textos de apoio entregues pela professora Fichas de trabalho		
--	--	--	--	--	--



REPÚBLICA
PORTUGUESA

EDUCAÇÃO



AEC/C

AGRUPAMENTO DE ESCOLAS DO FORTE DA CASA

Agrupamento de Escolas de Forte da Casa

Ano Letivo de 2017-2018

CURSO PROFISSIONAL: TÉCNICO AUXILIAR DE SAÚDE

Disciplina: **Comunicação e Relações Interpessoais**

Formação: Técnica

Ano: 10º

Módulo 2/UFCD-6560	Conteúdos Programáticos	Objetivos Específicos/ Metas Curriculares	Estratégias /Recursos	Modalidades de instrumento de avaliação	Nº aulas Previstas
O Trabalho em equipas multidisciplinares na saúde	Grupos Conceito Princípios de funcionamento: desenvolvimento, estrutura e evolução Dinâmica de Grupo O trabalho em equipa Conceito Benefícios e constrangimentos do trabalho em equipa Os objetivos partilhados em equipa Liderança no trabalho em equipa: conceito, qualidades e estilos Equipas multidisciplinares Conceito Influência social e papel social Normas sociais Atitudes e comportamentos Modelos e práticas na saúde	Explicar o conceito de grupo e princípios de funcionamento, desenvolvimento estrutura e evolução e dinâmica. Explicar o conceito de trabalho em equipa, benefícios, constrangimentos e princípios de funcionamento. Explicar o conceito e importância da liderança no trabalho em equipa. Explicar o conceito de equipa multidisciplinar e seu funcionamento nos diferentes contextos da saúde. Explicar o papel do/a Técnico/a Auxiliar de Saúde no funcionamento de uma equipa multidisciplinar. Explicar que as tarefas que se integram no âmbito de intervenção do/a Técnico/a Auxiliar de Saúde	Introdução ao programa da disciplina e caracterização da mesma Diálogo orientado professor/aluno e aluno/aluno Trabalho de pesquisa (individual ou em grupo) em termos bibliográficos e de <i>Internet</i> para recolha de informação	Atividades de diagnóstico Elaboração de textos a partir de imagens dadas Elaboração de resumos/sínteses a partir de textos apresentados Avaliação formativa, face ao acompanhamento diário do trabalho do formando Registo de atitudes e comportamentos do aluno. Observação dos alunos em sala de aula	Aulas de 45 minutos 50 horas 67 aulas

	Tarefas que em relação a esta temática se encontram no âmbito de intervenção do/a Técnico/a Auxiliar de Saúde Tarefas que, sob orientação de um profissional de saúde, tem de executar sob sua supervisão direta Tarefas que, sob orientação e supervisão de um profissional de saúde, pode executar sozinho	terão de ser sempre executadas com orientação e supervisão de um profissional de saúde. Identificar as tarefas que têm de ser executadas sob supervisão direta do profissional de saúde e aquelas que podem ser executadas sozinho. Refletir sobre o papel social, as atitudes e comportamentos no âmbito do trabalho em equipa. Refletir sobre algumas práticas de trabalho em equipas multidisciplinares já implementadas ou em processo de implementação no sector da saúde. Explicar a importância de comunicar de forma clara, precisa e assertiva. Explicar a importância de manter autocontrolo em situações críticas e de limite. Explicar o dever de agir em função das orientações do profissional de saúde. Explicar o impacto das suas ações na interação e bem-estar emocional de terceiros. Explicar a importância de respeitar os princípios de ética no desempenho das suas funções de Técnico/a Auxiliar de Saúde. Explicar a importância da sua atividade para o trabalho de equipa multidisciplinar. Explicar a importância de agir de acordo com normas e/ou procedimentos definidos no âmbito das suas atividades.	referente aos conteúdos <u>leccionados</u> Exposição oral Análise de pequenos textos/notícias da imprensa regional e nacional Projeção de acetatos com esquemas síntese Trabalhos em pares e em grupos Elaboração de materiais para a intervenção em atividades práticas Para além de todo o material inerente a uma sala de aula, outros recursos serão necessários, como meios informáticos equipados com Internet, Bibliografia de apoio e publicações	Verificação dos trabalhos de casa/correção Participação nas atividades da aula Avaliação sumativa Portefólio individual do aluno	
--	---	---	--	--	--

			periódicas do sector. Será necessário ainda equipamento de projecção e reprodução audiovisual Textos de apoio entregues pela professora Fichas de trabalho		
--	--	--	--	--	--

Agrupamento de Escolas de Forte da Casa

Ano Letivo de 2017-2018

CURSO PROFISSIONAL TÉCNICO DE APOIO À SAÚDE

Planificação : CRI

Módulo 3- A Comunicação na interação com o cliente, cuidador e/ou família **11ºANO**

Módulo 3/UFCD6- 6561	Conteúdos Programáticos	Objetivos Específicos /Metas Curriculares	Estratégias/Recursos	Modalidades e Instrumentos de Avaliação	Nº de Aulas
A Comunicação na interação com o cliente, cuidador e/ou família	1. A comunicação na interação com o utente, cuidador e/ou família 1.1. A comunicação na interação com indivíduos em situações de vulnerabilidade 1.2. A comunicação na interação com indivíduos com alterações de comportamento: 1.2.1. Agressividade 1.2.2. Agitação 1.2.3. Conflito 1.3. A comunicação na interação com indivíduos com alterações ou perturbações mentais 2. A comunicação na interação com o utente com alterações sensoriais 2.1. A comunicação não verbal 2.2. Outras linguagens 3. Comunicação e Interculturalidade em saúde 3.1. Barreiras interculturais na comunicação 3.2. Mitos e factos sobre saúde e (i)migração 4. A Comunicação e o Género em saúde 5. A comunicação na interação com populações mais vulneráveis	-Identificar possíveis estratégias para ultrapassar as barreiras na comunicação e interação com o utente. -Identificar mitos e crenças comuns nas populações migrantes e minorias étnicas em Portugal. -Identificar os aspetos de natureza cultural, de género e de vulnerabilidade que podem consistir obstáculo à comunicação e à interação. -Explicar que as tarefas que se integram no âmbito de intervenção do/a Técnico/a Auxiliar de Saúde terão de ser sempre executadas com orientação e supervisão de um profissional de saúde. -Identificar as tarefas que têm de ser executadas sob supervisão direta do profissional de saúde e aquelas que podem ser executadas sozinho. -Aplicar técnicas de comunicação na interação com o utente, cuidador e/ou família com alterações de comportamento ou alterações ou perturbações mentais. -Aplicar técnicas de comunicação na interação com utentes com alterações sensoriais.	Leitura e interpretação de textos Produção de textos orais e escritos Inventariação de problemáticas através de materiais angariados pelos alunos e fornecidos pela profª Textos vários de bibliografia específica Recolha de informação na Internet Revistas Artigos Fotocópia de textos de apoio à disciplina elaborados pela profª Diálogo orientado professor/aluno e aluno/aluno Exposição oral Visionamento de filmes/ vídeos Exposição oral / trabalho de grupo	Provas Formativa , sumativa e Ficha de visionamento do filme e respetiva avaliação Continua, individualizada ou em grupo mediante critérios adequados e Grelhas específicas de acordo com as atividade4s desenvolvidas/ efetuadas na sala de aula. Participação oral Trabalhos de casa e avaliação do aluno no contexto de desenvolvimento pessoal e social Observação dos alunos em sala de aula	50H 67 AULAS

		-Explicar a importância de comunicar de forma clara, precisa e assertiva. -Explicar a importância de demonstrar interesse e disponibilidade na interação com utentes, familiares e/ou cuidadores. -Explicar a importância de manter autocontrolo em situações críticas e de limite. -Explicar o dever de agir em função das orientações do Profissional de saúde. -Explicar o impacte das suas ações na interação e bem-estar emocional de terceiros. -Explicar a importância de respeitar os princípios de ética no desempenho das suas funções de Técnico/a Auxiliar de Saúde. -Explicar a importância de adequar a sua ação profissional a diferentes públicos e culturas. -Explicar a importância de adequar a sua ação profissional a diferentes contextos institucionais no âmbito dos cuidados de saúde. -Explicar a importância da cultura no agir profissional.			
--	--	--	--	--	--

Agrupamento de Escolas de Forte da Casa

Ano Letivo de 2017-2018

CURSO PROFISSIONAL TÉCNICO DE APOIO À SAÚDE

Planificação : CRI

Módulo 4: A gestão do stress profissional em saúde _____ 11ºANO

Módulo 4/UFCD-6581	Conteúdos Programáticos	Objetivos Específicos /Metas Curriculares	Estratégias/Recursos	Modalidades e Instrumentos de Avaliação	Nº de Aulas
A gestão do stress profissional em saúde	1.0 erro humano 1.1. Conceito 1.2. Causas e consequências 1.3. Medidas preventivas 2. O stress 2.1. Conceito de stress 2.2. Factores de risco: emocionais, sociais, organizacionais 2.3. Sinais e sintomas 2.4. Consequências negativas do stress 2.5. Medidas preventivas 2.6. Técnicas de controlo e gestão de stress profissional 2.7. Como lidar com situações de agonia e sofrimento 2.8. Técnicas de auto-protecção 3. Tarefas que em relação a esta temática se encontram no âmbito de intervenção do/a Auxiliar de Saúde 3.1. Tarefas que, sob orientação de um profissional de saúde, têm de ser executadas sob supervisão directa 3.2. Tarefas que, sob orientação e supervisão de um profissional de saúde, podem ser executadas sozinho/a	1-Identificar o conceito de erro humano, causas, consequências negativas e medidas preventivas; 2-Identificar o conceito de stress, causas e consequências negativas do mesmo; 3-identificar as técnicas preventivas, de controlo e gestão de stress profissional; 4-Identificar as técnicas de prevenção e protecção, de forma a lidar com situações de limite, agonia e sofrimento; 5-Executar as tarefas que se integram no âmbito de intervenção do Auxiliar de Saúde sob a orientação e supervisão de um profissional de saúde; 6-Distinguir as tarefas que têm de ser executadas sob supervisão directa do profissional de saúde das que podem ser executadas sozinho; 7-Aplicar técnicas preventivas, de controlo e gestão de stress profissional; 8-Compreender o fenómeno comunicativo 9-Desenvolver competências que possibilitem uma eficaz comunicação interpessoal de acordo com o perfil desejável de um técnico de saúde 10-Cooperar e trabalhar em grupo, de forma a manifestar espírito equipa e capacidade de relacionamento 11-Trabalhar com disciplina e metodologia 12-Efetuar uma autoavaliação do trabalho desenvolvido.	Leitura e interpretação de textos Produção de textos orais e escritos Inventariação de problemáticas através de materiais angariados pelos alunos e fornecidos pela profª Textos vários de bibliografia específica Recolha de informação na Internet Revistas Artigos Fotocópia de textos de apoio à disciplina elaborados pela profª Diálogo orientado professor/aluno e aluno/aluno Exposição oral Visionamento de filmes/ vídeos Exposição oral / trabalho de grupo	Provas Formativa , sumativa e Ficha de visionamento do filme e repetitiva avaliação Continua, individualizada ou em grupo mediante critérios adequados e Grelhas específicas de acordo com as atividades desenvolvidas/ efetuadas na sala de aula. Participação oral Trabalhos de casa e avaliação do aluno no contexto de desenvolvimento pessoal e social Observação dos alunos em sala de aula	25H 34 AULAS