

19. 溝通訓練 (p.139 - p.142)

馬偕醫學院聽力學暨語言治療學系 張秀雯老師編制

目的和目標 (Purpose and Aim)

- ✧ 透過使用殘餘聽力和（或）其他感官形式的策略來優化有顯著聽覺損傷之個案的溝通能力。

預期成效 (Expected Outcomes)

- ✧ 提升聽損者/聾人及其溝通夥伴的溝通成效

臨床指標 (Clinical Indicators)

- ✧ 各年齡層的聽損個案
- ✧ 聽損者/聾人及其溝通夥伴

臨床程序 (Clinical Processes)

- ✧ 需求評估
 - 短期和長期的溝通目標
 - 確定將會參與復健/創建計畫的溝通夥伴
 - 建立溝通訓練前後的比較評估基線
 - 確定正在使用中的擴音設備最佳的且最適合的
- ✧ 溝通訓練可能是個跨團隊的過程，包含：
 - 個案
 - 聽力師
 - 家人/重要他人(們)
 - 教育人員
 - 語言治療師
 - 長照護理人員
 - 其他人員
- ✧ 諮商
 - 確認家人/重要他人(們)了解聽覺損傷對溝通的影響
 - 確認個案與其溝通夥伴都了解擴音策略的限制
 - 建立個案對溝通訓練計畫的合理期望
 - 所有參與者都能理解自身在溝通訓練計畫中所扮演的角色
 - 對溝通訓練計畫中的所有參與者進行投入度和動機的評估
- ✧ 溝通訓練可集中於：
 - 以口語、手勢或書寫模式理解語言

- 口語和聲音的表達
- 聽能訓練
- 讀話
- 多感官(例如，聽覺加視覺、視覺加觸覺)訓練的溝通策略
- 對話分析和修復策略
- 教育
- 輔導
- 溝通夥伴訓練和諮商

✧ 評估

- 定期審視目標，以持續確保目標的有效性
- 檢視臨床和日常環境中的表現
- 在復健/創建計畫執行過程中，每隔一段時間追蹤進展情況
- 正式和非正式的個案溝通評估
- 評估個案將溝通行為/策略融入日常互動的能力
- 個案和(或)重要他人(們)的回饋
 - 效益
 - 限制因素
 - 滿意度

✧ 後續的處置建議

- 無進一步行動
- 定期追蹤
- 維持目前的聽能復健/創健計畫
- 增加目前的聽能復健/創健計畫
- 改變目前聽能復健/創健計畫的方向
- 轉介
 - 進一步的評估
 - 聽力學復健/創健
 - 醫療
 - 各類醫事人員
 - ✓ 言語/語言
 - ✓ 心理學/社工
 - ✓ 物理治療/職能治療
- 教育層面/職場的支持
- 支持性和指導團體

檔案記錄與管理 (Documentation)

病歷

- ✧ 確認與個案相關的資料
- ✧ 個案史
 - 使用的擴音策略/感官輔具
 - 使用的溝通模式/策略
 - 評估結果
 - 預後
- ✧ 個案需求和商定的目標
- ✧ 提供所建議的聽能復健/創健相關資訊
 - 服務的頻率(Frequency of service)
 - 預計的計畫時長
 - 服務類型(個別、團體、居家課程)
 - 估計費用
- ✧ 達成個案需求和目標所使用的溝通訓練和策略
- ✧ 聽能復健/創健課程的參與者
- ✧ 聽能復健/創健的評估
- ✧ 對後續處置的具體建議
- ✧ 與個案及(或)其重要他人(們)討論內容的摘要
- ✧ 信件的副本
- ✧ 釋出醫療報告的知情同意書
- ✧ 收據/合約

通訊聯繫 (Correspondence)

- ✧ 確認與個案相關的資料
- ✧ 以收信者的專業需求與知識水平來書寫
- ✧ 聯繫目標明確（例：要求進一步的行動、要求進一步的資料、轉介後的回饋、資訊提供）
- ✧ 可能包含：
 - 呈現個案的需求
 - 復健/創健計畫的策略
 - 復健/創健策略的成效
 - 持續的關心
 - 要求收信方進一步的行動
 - 提供書面文字或資料以支持收信方進一步行動的需求

環境設置 (Settings)

- ✧ 環境噪音符合 ANSI 對於聽力評估標準程序設施符合之規定(ANSI S3.1-1999(R2008)對於聽力檢測空間(聽檢室)所允許的最大環境噪音量)
- ✧ 對於個案的評估結果與諮商提供保密與隱私
- ✧ 確保網路通訊及資訊安全

安全性 (Safety)

- ✧ 測試環境需通過職場健康與安全標準作業程序
- ✧ 有確保避免身體受到傷害之預防措施
- ✧ 電子設備需定期保養及檢測
- ✧ 遵守醫療院所感染管控規章

設備規格 (Equipment Specifications)

- ✧ 根據製造商提供的說明書使用設備

參考文獻 (Related References)

- ✧ Tye-Murray, N. (2009). *Foundations of Aural Rehabilitation: Children, Adults and their Family Members*. Clifton Park, NY: Thomson/Delmer Learning
- ✧ Chisholm, T. & Arnold, M. Evidence About the Effectiveness of Aural Rehabilitation Programs for Adults. In Wong, L.L. & Hickson, L (Eds.) (2012). *Evidence-Based Practice in Audiology: Evaluating Interventions for Children and Adults with Hearing Impairment*. San Diego: Plural
- ✧ Hawkins DB (2005). *Effectiveness of counseling-based adult group aural rehabilitation programs: a systematic review of the evidence*. J Am Acad Audiol. Jul-Aug; 16(7):485-93

專有名詞

- ✧ 聽能訓練 (Auditory training)
- ✧ 溝通訓練 (Communication training)
- ✧ 溝通策略 (Communication strategy)
- ✧ 溝通夥伴 (Communication partner)
- ✧ 創健 (Habilitation)
- ✧ 復健 (Rehabilitation)
- ✧ 讀話 (Speechreading)