

13. 諮詢 (p.108 - p.112)

中山醫學大學語言治療與聽力學系 劉樹玉老師編制

目的與目標 (Purpose and Aim)

- ✧ 透過增進有聽覺異常和溝通需求個體的身體與心理社會的福祉，提升其生活品質
- ✧ 增加個體對於聽覺異常和溝通需求的知識
- ✧ 提供因應策略來協助個體調適聽覺異常與溝通需求的能力
- ✧ 提升個案在日常生活中自我管理其聽覺異常和溝通需求的能力

預期成效 (Expected Outcomes)

- ✧ 提升有聽覺異常和/或溝通需求個體的生活品質與福祉
- ✧ 增進個體對於聽覺異常和/或溝通需求的知識
- ✧ 提供因應策略來協助個體調適聽覺異常與溝通需求的能力
- ✧ 改善個案自我管理其聽覺異常和/或溝通需求的能力

臨床指標 (Clinical Indicators)

- ✧ 合併於任一項和全部的聽力學服務中
- ✧ 諮詢所涵蓋的內容可包括：
 - 個體所擔憂的聽覺能力和聽覺功能
 - 有聽覺困難和/或溝通需求的個體
 - 有聽覺異常和/或溝通需求的家庭成員/重要他人

臨床程序 (Clinical Processes)

- ✧ 對病人需求的評估可協助判斷：
 - 病人對聽覺異常的感受及反應
 - 病人的聽覺異常對其心理社會的影響
 - 聽覺異常的病人正在使用的因應策略
 - 針對病人的諮詢目標與復健決策的策略
 - 動機
 - 自我效能
 - 對聽覺異常的知識
 - 因應策略
 - 投入治療/處置的程度
 - 諮詢的重點
 - 聽覺異常的心理社會影響
 - 評估過程與結果
 - 處置/管理的選項

- 聽覺異常
 - 溝通需求
- 悲傷與失落的處理
- 聽覺保健
- 除了目前臨床人員專業以外的的諮詢需求

☆ 諮詢

- 為個案需求量身訂做
- 可以執行的方式
 - 個別諮詢
 - 團體諮詢
- 多重模式
 - 口語
 - 手語
 - 書寫
 - 圖畫
 - 示範
- 諮詢取向：(包括下列項目，但不限)
 - 認知
 - 情意
 - 行為
 - 折衷
- 可採取的技巧：(包括下列項目，但不限)
 - 以個人為中心的治療
 - 專業人員個案關係平等
 - 主動聆聽
 - 同理心
 - 無條件的正向尊重
 - 行為治療
 - 制約
 - 增強
 - 放鬆訓練
 - 系統化減敏感法
 - 觀察學習/示範
 - 自我肯定訓練

- 目標設定
- 自我管理策略
- 技巧訓練
- 認知行為治療
 - 回家作業
 - 問題解決
 - 風險承擔
 - 角色伴演
 - 解釋
 - 教學
 - 複習
- 行為改變
 - 態度和行為類型
 - 動機
 - 自我效能
 - 行動的優劣

✧ 評量創健/復健諮詢的有效性

- 病人對於聽覺異常/溝通需求的調適
- 病人對於聽覺異常/溝通需求的管理
- 病人對創健/復健的滿意度

✧ 進一步的建議

- 無進一步建議
- 定期複評/監測
- 持續目前的聽力學創健/復健
- 補充目前的聽力學創健/復健
- 改變目前復健的方向
- 轉介
 - 進一步評估
 - 聽力學創健/復健
 - 醫療
 - 相關專業
 - 心理師
 - 社工人員

- 教育/職場支持
- 支持和指導團體

檔案記錄與管理 (Documentation)

個案健康記錄

- ✧ 個案資料
- ✧ 相關背景資料
 - 使用的放大策略類型
 - 使用的溝通模式/策略
 - 評估結果
 - 聽覺異常的預後
- ✧ 個案需求
- ✧ 經同意的創健/復健目標
- ✧ 用來符合個案需求與目標所使用的諮詢方法與策略
- ✧ 諮詢單元的參與者
- ✧ 創健/復健的評量
- ✧ 後續處置的特定建議
- ✧ 與個案和重要他人討論的摘要
- ✧ 有關建議復健的資料
- ✧ 信函的複本
- ✧ 釋出醫療資訊的同意書和臨床操作標準
- ✧ 收據/合約

通訊聯繫 (Correspondence)

- ✧ 個案資料
- ✧ 書寫內容符合對方的知識水平與專業需求¹
- ✧ 通信的目的要清楚 (如: 要求的行動, 要求進一步的資訊, 回覆轉介單位, 資訊提供…等)
- ✧ 可包括
 - 說明個案需求
 - 復健使用的策略
 - 復健策略的有效性
 - 後續的關注重點
 - 請求收信者的行動
 - 提供同意書/書面記錄來支持收信者被要求的行動

環境設置 (Settings)

- ✧ 提供保密性的客戶評估和諮詢實踐操作標準

安全性 (Safety)

- ✧ 通過職業健康和 safety 審查的測試環境
- ✧ 確保人身傷害的預防措施
- ✧ 電氣設備有定期更新標籤和測試
- ✧ 在役(in-service)安全檢查和電氣設備測試
- ✧ 感染管控操作標準對於設備和人際傳播的感染控制指引。這些可能是特定設施的協議和/或製造商的指引

參考文獻 (Related References)

- ✧ Luterman, D.M. (2008). *Counseling Persons With Communication Disorders and Their Families*. 5th ed. PRO-ED.
- ✧ Clark, J.G. & English, K. M. (2004). *Counseling in Audiological Practice: Helping Patients and Families Adjust to Hearing Loss*. Boston, MA: Allyn & Bacon.
- ✧ English, K. (2002). *Counseling children with hearing impairments and their families*. Boston, MA: Allyn & Bacon.
- ✧ Clark, J.G. & Martin, F. (1994) *Effective counselling in audiology*. Prentice Hall
- ✧ Laplante-Lévesque, A., Hickson, L. & Worrall, L. (2010). *Promoting the participation of adults with acquired hearing impairment in their re/habilitation*. Journal of the Academy of Rehabilitative Audiology, 43, 11-26.
- ✧ Laplante-Lévesque A., Pichora-Fuller M.K. & Gagné J.P. (2006). *Providing an internet-based audiological counselling programme to new hearing aid users: a qualitative study*. Int J Audiol. Dec; 45(12):697-706.
- ✧ <http://ida.institute.com/>
- ✧ Saunders, G.H., Chisolm, T.H., & Wallhagen, M.I. (2012). *Older adults and help-seeking behaviors*. American Journal of Audiology, 21, 331-337