



Уральский государственный медицинский университет
г. Екатеринбург

Многопрофильный аккредитационно-симуляционный центр

Лаборатория по формированию и оценке коммуникативных
навыков



НАВЫКИ ОБЩЕНИЯ С ПАЦИЕНТОМ: симуляционное обучение и оценка коммуникативных навыков в медицинском вузе

Дьяченко Елена Васильевна

*канд. психол. наук, доцент, тренер навыков общения в медицине,
координатор от ФМЦА организации станции оценки навыков общения в
аккредитации медицинских специалистов*



Уральский государственный медицинский университет
г. Екатеринбург

Многопрофильный аккредитационно-симуляционный центр

Лаборатория по формированию и оценке коммуникативных
навыков



НАВЫКИ ОБЩЕНИЯ С ПАЦИЕНТОМ:



1. Что это такое?
2. Как, где и кто этому обучает?
3. Как это оценивать?

НАВЫКИ ОБЩЕНИЯ С ПАЦИЕНТОМ:

Что это такое?

Мы не можем себе
 позволить **ПОНИМАТЬ**
 навыки общения врача,
 исходя из позиции
 пациента!!!

№	Поведение студента при проведении осмотра	Выполнено	
		Да	Нет
1.	Поздоровался, когда вошел в палату		
2.	Представился сам и поинт		
3.	Объяснил цель своего при		
4.	Помыл руки перед начало		
5.	<u>Внимательно и терпеливо</u>		
6.	Помогал пациенту, задава		
7.	<u>Доступно объяснил пацие</u>		
8.	<u>Корректно вел себя при сб</u>		
9.	<u>Не пытался уклониться от</u>		
10.	Обсудил с пациентом свои		

данное качество для его
 тельности; оценка требует
 3.

Оценка	Оценка наставника

В целом использование ме
 клиническое содержание обучения и обеспечивает досту
 методики:

<u>Умение располагать к себе пациента</u>		
<u>Навыки точной, краткой и конкретной передачи информации</u>		
<u>Навыки перефразирования информации, с использованием разнообразных стилей речи</u>		

Из чего складывается работа врача?

МЕДИЦИНСКИЕ ЗНАНИЯ и навыки поиска и анализа информации

ПРАКТИЧЕСКИЕ НАВЫКИ осмотр, манипуляции, анализ визуальных данных

ЭТИКА И ПРОФЕССИОНАЛИЗМ: принятие решений, «хорошо-плохо»

КОММУНИКАТИВНЫЕ НАВЫКИ: обмен информацией и сотрудничество с пациентом и в команде

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ

«Врач-лечебник (врач-терапевт участковый)»

приказ №293н от 21.03.2017 г.

A/02.7 Сбор жалоб, анамнеза
жизни и заболевания
пациента...

A/04.7 ...Разъяснять элементы
и правила здорового образа
жизни...

ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЙ СТАНДАРТ

ФГОС ВО по 31.05.01 Лечебное дело
приказ №19 от 09.02.2016 г.

ОПК-2 готовность к коммуникации ... для
решения задач профессиональной деятельности

ФГОС 3++ УК-4. Способен применять
современные коммуникативные технологии, в
том числе на иностранном(ых) языке(ах), для
академического и профессионального
взаимодействия

ПК-5 готовность к сбору и анализу жалоб
пациента ...в целях распознавания состояния
...заболевания

ПК-16 готовность к просветительской
деятельности ...ЗОЖ

Общение с пациентом: группы навыков

СОДЕРЖАНИЕ

Информация,
которую надо
получить

Информация,
которую надо дать

ПРОЦЕСС

Способы
получения и
подачи
информации

ВОСПРИЯТИЕ

Клиническое
мышление и
эмоции врача

ВЫЗОВЫ

Есть проблема?

Barry et al, 2000 4 из 35 пациентов озвучили все, с чем пришли на консультацию.

Robinson, 2001 Главная проблема обнаруживается в конце.

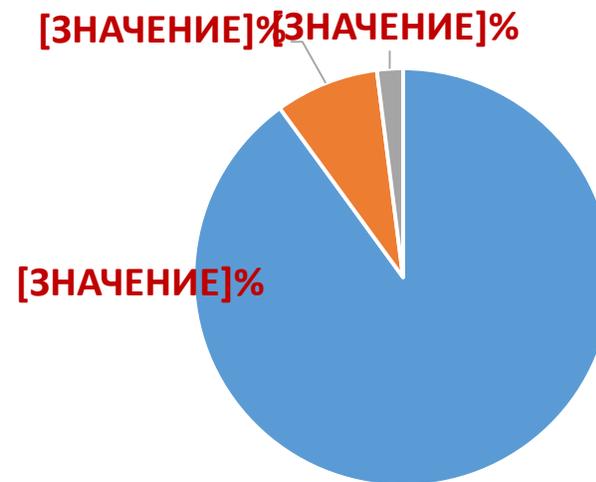
Koch-Weser et al 2009 (USA, rheumatology): врачи не объясняли 79% медицинских терминов. Пациенты лишь в 17% случаях показывали непонимание.

Braddock et al. 1997 (USA, первичное звено, аудиозаписи): только в 2% случаев доктор проверял понимание пациентом информации

evidence

доказательная база

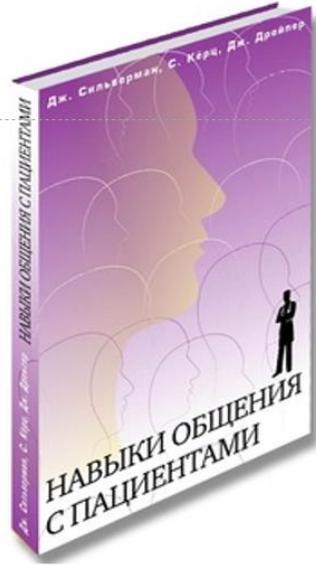
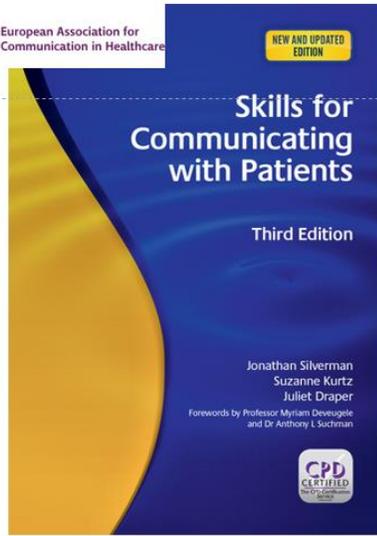
структура жалоб пациентов *



- неумение/нежелание врача разъяснить информацию
- медицинские ошибки
- другое

* Лига защитников пациентов, 2016

www.ligap.ru



КАЛГАРИ-КЕМБРИДЖСКАЯ МОДЕЛЬ МЕДИЦИНСКОЙ КОНСУЛЬТАЦИИ



- Kurtz, S. M., & Silverman, J. D., 1996).
- The Calgary–Cambridge Referenced Observation Guides: An aid to defining the curriculum and organizing the teaching in communication training programs.
- *Medical Education*, 30(2), 83-89.

примеры навыков

- **Установление первичного контакта:**
 - приветствие, знакомство
 - проявление интереса/заботы/уважения
 - зрительный контакт
- **Слушание:**
 - дослушивание реплик пациента до конца без перебивания и направления
 - выдерживание пауз, когда пациент задумался или сомневается
 - обобщение, повторение за пациентом в виде краткого резюме



Что дают коммуникативные навыки?

- Повышение удовлетворенности врача и пациента + уменьшение конфликтов
- Больше понимание и запоминание пациентами информации и приверженность лечению
- Улучшение клинически значимых исходов

НАВЫКИ ОБЩЕНИЯ С ПАЦИЕНТОМ:

Что это такое?

- Навыки общения – это действия врача для решения профессиональных задач в ходе медицинской консультации
- Навыки общения – это действия, которые дают возможность врачу эффективно достигнуть результата (например, полнота сбора жалоб, приверженность назначениям) в определенное/ограниченное время консультации
- Навыки общения врача – это набор объективно наблюдаемых и однозначно трактуемых действий в общении с пациентом



Уральский государственный медицинский университет
г. Екатеринбург

Многопрофильный аккредитационно-симуляционный центр

Лаборатория по формированию и оценке коммуникативных
навыков



НАВЫКИ ОБЩЕНИЯ С ПАЦИЕНТОМ:

1. Что это такое?



2. Как, где и кто этому обучает?

3. Как это оценивать?

КОНЦЕПЦИЯ

Научно-методические основы проектирования

Образовательный модуль «Навыки общения врача»

**КОММУНИКАТИВНЫЕ НАВЫКИ
это инструмент для:**



**эффективного достижения клинически
значимых результатов
в строго отведенное время
12 мин. приема !**

#в Англии general physician – 10 мин.



Научно-методические основы проектирования



Образовательный модуль «Навыки общения врача»

1. СИСТЕМНЫЙ ПОДХОД

Оценка коммуникативных навыков как инструмента достижения:

- ✓ диагностического
 - ✓ лечебного
 - ✓ профилактического
- эфектов
общения врача с пациентом

2. ИНТЕГРИРОВАННОЕ ОБУЧЕНИЕ

коммуникативные навыки интегрированы
клиническое содержание

3. ПРАКТИКО-ОРИЕНТИРОВАННЫЙ ПОДХОД

Механизм:

отработка коммуникативных навыков в
клинических ситуационных задачах:

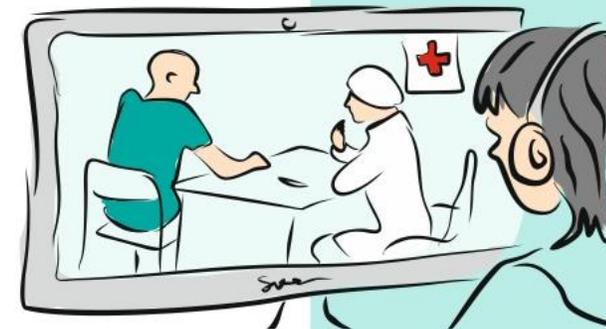
- в симуляционных условиях
- у «постели больного»

оценка коммуникативных и практических
навыков врача-педиатра
в *едином чек-листе!*

место в структуре ОПОП и учебном плане

Образовательный модуль «Навыки общения врача»

...это междисциплинарный сквозной
образовательный модуль
*в клинических дисциплинах и
практиках*



НАВЫКИ ОБЩЕНИЯ С ПАЦИЕНТАМИ

симуляционное обучение и оценка
коммуникативных навыков в медицинском вузе

Методическое руководство

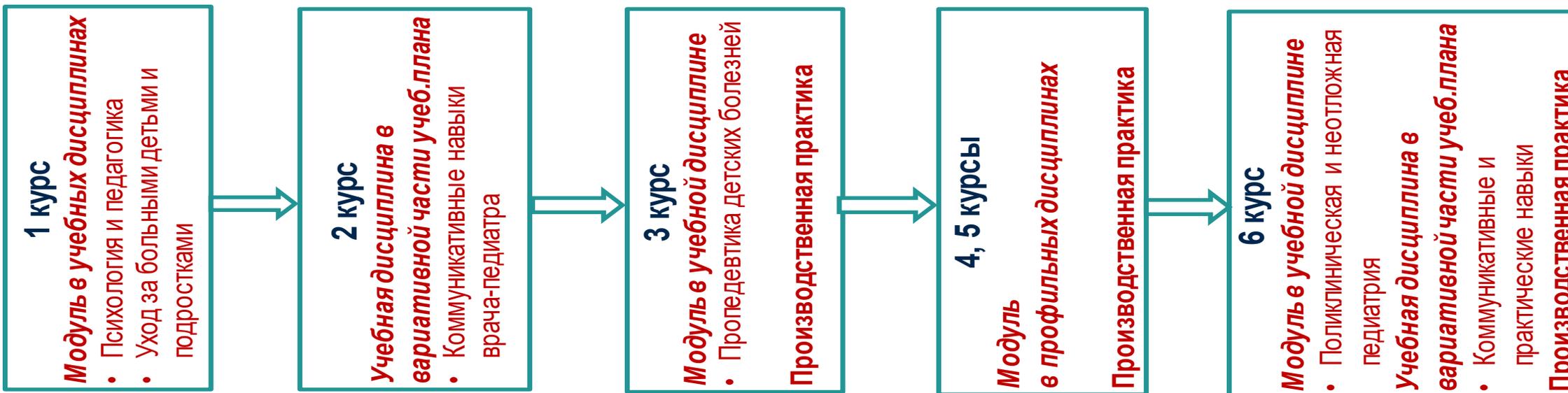
Под научной редакцией
Н.С. Давыдовой
Е.В. Дьяченко

Екатеринбург
2019

КОНЦЕПЦИЯ

Образовательный модуль КОММУНИКАТИВНЫЕ НАВЫКИ в ОПОП ВО *Педиатрия*

уровень СПЕЦИАЛИТЕТ



уровень ОРДИНАТУРА

РПД Психолого-педагогическое направления работы с детьми, подростками и их родственниками, 72 ч.

НАВЫКИ ОБЩЕНИЯ С ПАЦИЕНТОМ:

Как, где и кто этому обучает??

- Навыки общения – это практические навыки врача и их освоение важно внедрять на клинических дис производственных практиках.
- Сквозной междисциплинарный образовательный м
- Обучение навыкам общения преподавателями / тр прошедшими тематическое дополнительное проф обучение (Как и чему обучать при освоении навык





Уральский государственный медицинский университет
г. Екатеринбург

Многопрофильный аккредитационно-симуляционный центр

Лаборатория по формированию и оценке коммуникативных
навыков



НАВЫКИ ОБЩЕНИЯ С ПАЦИЕНТОМ:

1. Что это такое?
2. Как, где и кто этому обучает?
3. Как это оценивать?



МЕТОДИКА

1. Нормативная база

Предмет оценки
Стандарт организации
процедуры
оценки/аккредитации

2. Концептуальная модель.
Руководство

проблема

? Предмет оценки
? Доказательная база

3. Методика оценки

проблема

??? Оценочное средство
Валидность, надежность

Концептуальная модель. Руководство

проблема

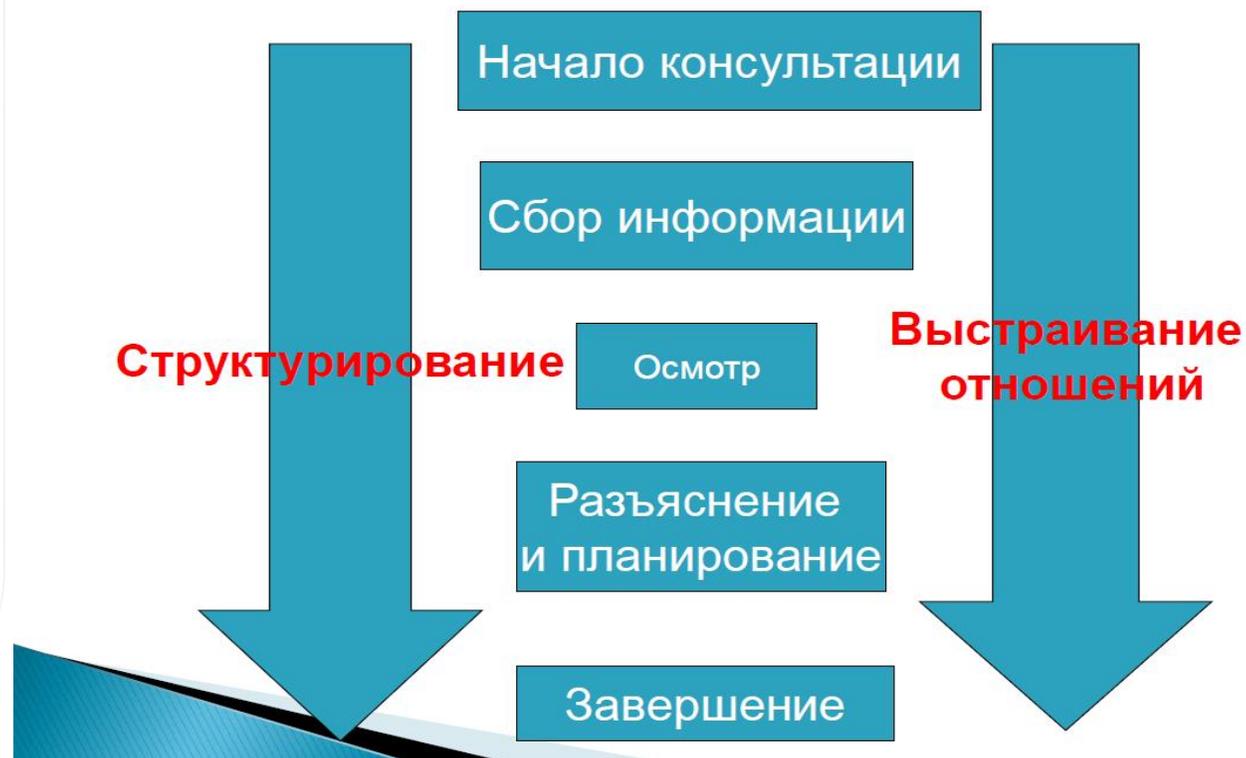
? Предмет оценки

? Доказательная база

? *Кросс-культурная адаптация
к российской практике
оказания медицинской
помощи*

ПАЦИЕНТ-ОРИЕНТИРОВАННАЯ МОДЕЛЬ МЕДИЦИНСКОЙ КОНСУЛЬТАЦИИ

Калгари-Кэмбриджская модель медицинской консультации



Концептуальная модель. Руководство

проблема

? Предмет оценки

? Доказательная база

Кросс-культурная адаптация
к российской практике
оказания медицинской
помощи



1. Какие актуальные проблемы есть о российских врачах при общении с пациентами?
2. Какие навыки общения российского врача являются одним из инструментов принятия клинических решений в условиях отечественных стандартов и порядков оказания медицинской помощи?
3. Какие навыки профессионального общения важно формировать и оценивать?

Проблемы и
пути решения



НАУЧНЫЕ ИССЛЕДОВАНИЯ в области
профессионального общения
специалистов здравоохранения

проблема

? Предмет оценки

? Доказательная база

*Кросс-культурная адаптация
к российской практике
оказания медицинской
помощи*

Проведение масштабных
качественных **научных**
отечественных исследований

*в области навыков общения
в повседневной врачебной
практике в России*

Методика оценки

проблема

Оценочное средство

? Апробация

? Валидность, надежность,

? Дискриминативная
способность измерителя

1. **Какое было оценочное средство?**
2. **Какой получен результат оценки?**
3. **Какие проблемы выявлены?**
4. **Возможные пути решения?**

Оценочный лист (чек-лист)

Действие аккредитуемого

Критерий оценки

Отметка о
выполнении

- Чек-лист – это не алгоритм выполнения практического навыка
- Чек-лист – это правильные и неправильные действия, структурированные для реализации станции оценки общения в ОСКЭ
- Чек-лист – это набор объективно наблюдаемых и однозначно трактуемых коммуникативных действий аккредитуемого

Оценочный лист (чек-лист)

Действие аккредитуемого

Критерий оценки

Отметка о
выполнении

ОСНОВАНИЯ отбора коммуникативных действий в чек-лист

1. Профессиональные задачи аккредитуемого на станции (расспрос....)
2. Эмпирические доказательства эффективности действий для решения этой задачи

- основная задача работы аккредитуемого на станции, продемонстрировать те **действия**, которые позволили **эффективно провести расспрос** (т.е. собрать жалобы и анамнез) пациента на приеме врача
- **эффективность или неэффективность этих действий** определяется тем, к какому **результату коммуникации** (в задаче Сбор жалоб.... «п.22. Исчерпывающий список проблем/жалоб пациента **п.23 предположительный диагноз**»), пришел врач в ходе расспроса
- **критически важные действия**, отсутствие которых, не позволит аккредитуемому успешно выполнить задание на станции

3. Какие проблемы выявлены?

Проблема инструмента измерения (ОС)???

- *Не те навыки?*
- *Не тот чек-лист?*
- *Неготовность экспертов?*

???

Успешная демонстрация навыков общения не выступает инструментом принятия клинических решений
(например, предположительные диагнозы)

ФАКТ: Успешная демонстрация навыков общения

НЕ повышала клинической эффективности

и/или

Проблема в недостаточной готовности аккредитуемых???

- *Недостаточное знание медицины?*
- *Незрелость клинического мышления?*

**4. Какие
пути решения?**

**Масштабная научная
работа по поиску
доказательных оснований
для преподавания и оценки
навыков общения у
российских врачей**

**Поиск наиболее
эффективных форматов
интеграции обучения
навыкам общения в
учебные программы по
клинической медицине
В ООП ВО всех уровней
подготовки**

Как это оценивать?

Методика оценки требует тщательной отработки:

- **организации:**
 - подготовка стандартизированных пациентов
 - экспертов
- **научно-методической обеспеченности:**
 - клиническая часть задачи
 - сценарий пациента
 - чек-лист





В заключении....

Evidence, 2015:

«~200 000 медицинских консультаций
в профессиональной биографии врача»

Актуально....

1. Согласованность

в понимании того, что такое навыки общения в работе врача.

2. Проектирование

типового сквозного междисциплинарного образовательного модуля (чему обучать и где в образовательной программе).

3. Апробация и внедрение

оценки навыков общения в первичную аккредитацию специалиста.



О важном ...только научные факты*....

НАВЫКИ ЭФФЕКТИВНОГО ОБЩЕНИЯ С ПАЦИЕНТОМ

ИНСТРУМЕНТ:

- *финансовой экономии затрат на медицинскую помощь*

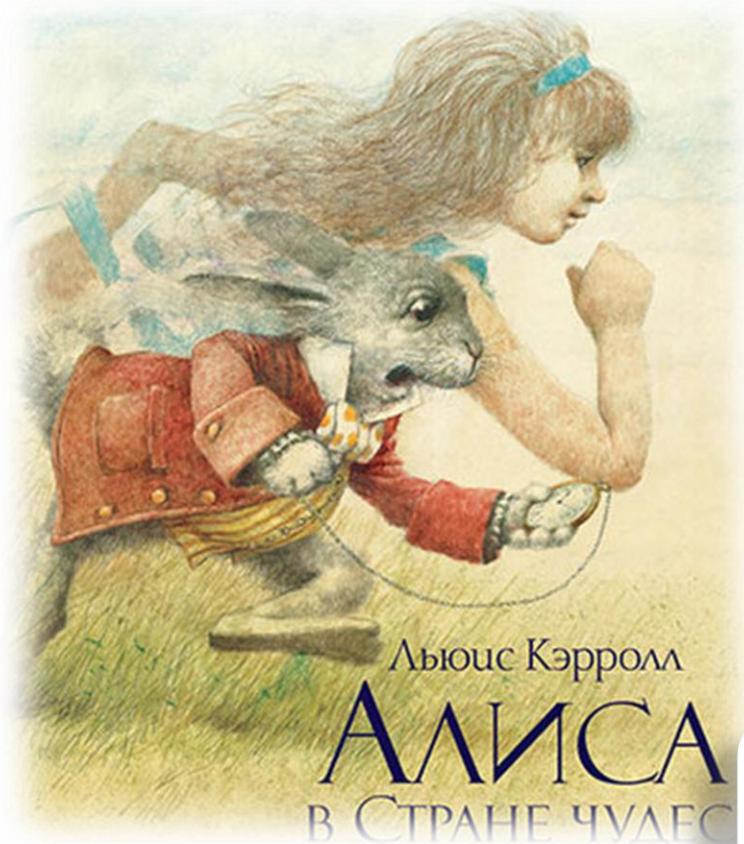
цена нонкомплаенса 1 млрд € по Евросоюзу, 2011 г.

- *профессионального самосохранения и долголетия врача*
- *профилактики выгорания в профессии*

индикаторы психоэмоционального благополучия стабильны, эффекты факторного анализа, 2-летний лонгитюд, 2009 г.

** Skills for Communicating with patients («Навыки для общения с пациентами»), J. Silverman, J. Draper & S. Kurz, Oxford University Press, 3 ed. 2013.*

Все, что сказано три раза,
становится истиной.



*Мы еще находимся на этапе
созидания, а не на этапе
закрепления успешных
практик как области
оценки навыков общения,
так и в области обучения.*

Одна из самых серьезных потерь в битве —
это потеря головы.