1. В кабинет заглядывает пациент. Врач: «Проходите. Меня зовут Альмира Хасановна, я Ваш новый участковый терапевт. Вас как зовут? Очень приятно. С чем Вы ко мне пришли?» Какой навык выполнил врач?
2. **Установление контакта**
3. Эмпатия
4. Активное слушание
5. Информирование
6. Управление конфликтной ситуацией
7. В кабинет заходит мама с ребенком 6-7 лет. После обмена приветствиями она присаживается на стул, и берет ребенка на колени, удерживая при этом свою сумку. Во время разговора все внимание мамы сконцентрировано на сумке и ребенке. Какой навык не применил медработник?
8. Приветствие
9. **Управление дистанцией**
10. Активное слушание
11. Информирование
12. Завершение интервью
13. - У меня живот болит из-за погоды.

– Думаете?

Определите прием активного слушания:

1. **Поощрение**
2. Пауза
3. Эмпатия
4. Уточнение
5. Резюмирование
6. «Я чувствую, что у меня что-то страшное. Постоянно худею, хотя и ем достаточно.» Какой аспект точки зрения пациента?
7. Идеи
8. **Опасения**
9. Ожидания
10. Воздействия
11. Пациентка в стационаре возмущается: «Сколько можно терпеть эту еду? Ее невозможно есть! Вы сами-то пробовали ее?» Резюмирование будет выглядеть так:
12. **Вам не нравится больничная еда, так?**
13. Так, понятно, а что вы предлагаете?
14. Давайте я Вам все объясню. Поймите, что эта еда – диетическая, щадящая.
15. Что Вы знаете о продуктах, которые Вам рекомендуется избегать?
16. «Зачем каждый день нас осматривать? Ничего ведь не меняется. Всегда одно и то же» - возмущается мама ребенка, не соглашаясь на осмотр. Какой навык сначала нужно применить медработнику, чтобы снизить напряжение и добиться приверженности рекомендациям?
17. Информирование
18. Сбор информации
19. **Эмпатия**
20. Суммирование
21. Сбор обратной связи
22. Выберите вопрос на выявление ожиданий пациента.
23. Когда Вы выписываетесь?
24. **Что бы Вы хотели узнать?**
25. Вы не хотите приходить завтра?
26. Когда Вы сможете прийти?
27. Что больше всего Вас настораживает в Вашей простуде?
28. Во время опроса Вы спрашиваете пациента: «Почему Вы отказываетесь от прививки?», на что пациент отвечает, что не доверяет отечественным вакцинам. Какой аспект точки зрения пациента только что Вы выявили?
29. Проблемы
30. Идеи
31. Ожидания
32. **Опасения**
33. Воздействия
34. Пациент объясняет отказ от госпитализации: «Я не хочу пропускать работу. У меня сейчас очень ответственное время, по результатам этого квартала будут выдвигать на повышение». Какой это аспект точки зрения пациента?
35. Идеи
36. Ожидания
37. Опасения
38. **Воздействия**
39. «У Вас очень удрученный вид». Какой это этап применения эмпатии по схеме N.U.R.S.E.?
40. **Назвать эмоцию**
41. Понять эмоцию
42. Проявить уважение
43. Поддержать
44. Раскрыть эмоцию подробнее
45. «Я совсем не успеваю с этой работой пить лекарства. Я просто забываю про них» Укажите ответ медработника, в котором он применил эмпатию:
46. А кто говорил, что будет легко?
47. Как я Вас понимаю, я вот сам забываю порой лекарство принять.
48. **Давайте я Вам на телефоне сейчас поставлю будильник для приема лекарства, а само лекарство положим в сумку.**
49. Вы же понимаете, как это должно быть важно для Вас. Никто за Вас этого не сделает.
50. У каждого из нас – трудная работа. Люди ведь находят выход. И Вам нужно найти его. Посмотрите в интернете.
51. «Я бы хотела с Вами поговорить о предстоящей операции. Как Вы на это смотрите?» Какой это шаг согласно стратегии информирования Ask-Tell-Ask?
52. Спросить, что пациент знает об этом.
53. **Запрос разрешения поговорить**
54. Спросить, хочет ли он знать больше
55. Предоставление специфичной информации
56. Спросить, что пациент думает о предоставленной информации.
57. Мама заходит в кабинет: «Мне сказали подойти сюда, чтобы получить рецепт на бесплатное питание». На что медработник спрашивает: «Кто и когда Вам об этом сказал?» Какой это прием активного слушания?
58. Поощрение
59. Эхотехника
60. Резюмирование
61. **Уточнение**
62. Эмпатия
63. «Я действую по протоколу, согласно которому у Вас на руках должны быть результаты анализов. Вы пришли, не сдав анализы, и требуете, чтобы мы направили Вас на МСЭК. Я боюсь, что, сделав это, получу выговор. Приходите ко мне с результатами анализов». Какой навык применяет медработник?
64. Эмпатия
65. **Ассертивность**
66. Активное слушание
67. Информирование
68. Завершение беседы
69. «Я скоро еду в командировку и не смогу там часто полоскать горло. Может, Вы что-нибудь порекомендуете мне вместо этого?» Какой это аспект точки зрения пациента?
70. Проблемы
71. Идеи
72. **Ожидания**
73. Опасения
74. Воздействия

16. «У ребенка после прививки реакция в виде повышения температуры тела вполне нормальна. Это означает, что организм реагирует, и иммунитет начинает формироваться»

1. Запрос разрешения (по)говорить
2. Спросить, что собеседник/пациент знает об этом
3. Хочет ли он знать больше
4. **Специфично, коротко и ясно предоставить информацию**
5. Попросить повторить/коротко резюмировать, что он узнал/понял

17. "Вам, конечно, тяжело каждый день держать себя в рамках диеты, когда вокруг так много всяких вкусностей”. Какой этап эмпатии демонстрирует медработник?

1. **Понять эмоцию**
2. Раскрыть эмоцию подробнее
3. Назвать или отзеркалить эмоцию
4. Проявить уважение
5. Поддержать

18. «Марал, Вы сегодня опоздали на работу. Это уже 4 раз за месяц» Согласно алгоритму DESC – какой это этап?

1. **Описать ситуацию/поведение**
2. Объяснить, какое влияние оказывает это поведение
3. Высказать ваше желание
4. Последствия – что будет, если поведение не прекратится

19. «У Смаиловой из 8 палаты 2 раз за ночь рвота содержимым желудка и боли в животе. Сегодня пятый день госпитализации по поводу холецистита. Она вчера вечером нарушила диету. Возможно, у нее приступ панкреатита. Нам нужен дежурный хирург для осмотра.» Что применяет врач?

1. Ask-Tell-Ask
2. **SBAR**
3. DESK
4. NURSE
5. Активное слушание

20. Резидент докладывает своего пациента на профессорском обходе: «Арынова Газиза, 46 лет, поступила 3 дня назад с подозрением на грыжу поясничного отдела. Беспокоят боли в поясничной области. Проведено МРТ, где грыжи выявлено не было. Нужна консультация нейрохирурга». Какого этапа не было в докладе резидента?

1. Ситуация - Что происходит с пациентом?
2. **Оценка- в чем, как я думаю, проблема пациента?**
3. Контекст – каков клинический контекст?
4. Рекомендации и просьбы – что я рекомендовал бы сделать?