1. Стук в дверь. В кабинет заглядывает пациент. Медсестра: «Здравствуйте, проходите. Меня зовут Марина Андреевна, я Ваша участковая медсестра. Вас как зовут? Итак, Канат, с чем Вы ко мне пришли?»

Что упустила медсестра?

1. Не назвал свою роль
2. Не представился
3. **Не позаботился о комфорте пациента**
4. Не поприветствовал пациента
5. Не назвал пациента по имени/имени-отчеству
6. В палату входит медработник: «Здравствуйте. Я дежурный акушер. Вас как зовут? Итак, Елена Викторовна, давайте посмотрим ваши назначения»

Что упустил акушер?

1. Не назвал свою роль
2. **Не представился**
3. Не позаботился о комфорте пациента
4. Не поприветствовал пациента
5. Не назвал пациента по имени/имени-отчеству
6. После выслушивания вступительного заявления пациента фельдшер говорит следующее: «Пожалуйста, поправьте меня, если я неправильно понял – у Вас кашель и заложен нос, к вечеру поднимается температура, которая проходит после жаропонижающего. Вы лежали дома 3 дня, прежде чем прийти ко мне, потому что хотели справиться сами. Вас беспокоит ваша слабость, и вы хотите узнать, насколько это серьезно. Все верно?» Выберите одну из причин, почему фельдшер говорит это?
7. Чтобы повторить сказанное пациентом
8. Чтобы после этого задавать вопросы пациенту
9. **Чтобы прояснить, правильно ли он понял пациента**
10. Чтобы предупредить пациента о структуре интервью
11. Чтобы проверить правдивость слов пациента
12. «У меня жуткие приступы кашля уже 4-ю неделю, притом, что периодически он с мокротой, периодически без нее. Это ужасно и болят легкие. Думаю, это не воспаление, потому что нет температуры.» Выберите вариант, в котором проведено резюмирование:
13. **То есть, почти месяц Вы кашляете, при этом чувствуете боль, но температуры нет, поэтому Вас это сильно не беспокоило?**
14. Когда появилась боль при кашле? Где болело? Температуры, значит, ни разу не было?
15. Вы не обращались к врачу, потому что Ваш кашель был без температуры?
16. Почему Вы не обратились сразу к врачу, хотя болеете уже неделю?
17. У Вас болят легкие? Опишите, что Вы имеете в виду
18. «Думаю, что эта сыпь у меня на руках возникла после посещения поликлиники». Определите, к какому аспекту точки зрения пациента относится данное высказывание?
19. Воздействия
20. Опасения пациента
21. Ожидания пациента
22. **Идеи пациента**
23. «Почему Вы не говорите, что Вы будете делать?» - возмущается мама ребенка, заслоняя его от медсестры в процедурном кабинете. Какой навык медсестра применила не полностью?
24. Установление контакта
25. Сбор информации
26. **Комментирование**
27. Суммирование
28. Сбор обратной связи
29. Выберите вопрос на выявление ожиданий пациента.
30. Нужен ли вам больничный?
31. **Какие вопросы Вы бы хотели сегодня обсудить?**
32. Вы не хотите сдавать кровь?
33. Когда Вы сможете прийти?
34. Что больше всего Вас тревожит в состоянии ребенка?
35. Во время опроса Вы спрашиваете пациента: «Что Вас настораживает больше всего?» Какой аспект точки зрения пациента Вы пытаетесь выявить?
36. Проблемы
37. Идеи
38. Ожидания
39. **Опасения**
40. Воздействия
41. «Не думаю, что ваш электрофорез с преднизолоном мне поможет. Кроме того, я не знаю, смогу ли я на него приходить, у меня работа слишком далеко от вашего медицинского центра.» Какой это аспект точки зрения пациента?
42. Проблемы
43. Идеи
44. Ожидания
45. **Опасения**
46. Воздействия
47. «Когда Вы так говорите, мне кажется, что Вас это очень расстроило...». Какой это этап применения эмпатии по схеме N.U.R.S.E.?
48. **Назвать эмоцию**
49. Понять эмоцию
50. Проявить уважение
51. Поддержать
52. Раскрыть эмоцию подробнее
53. Пациентка 47 лет, пришла на прием в третий раз за месяц с жалобами на слабость, головные боли, головокружение. На приеме говорит Вам: «Я уже так устала болеть, уже совсем настроения нет». Укажите ответ фельдшера, в котором он применил эмпатию:
54. Не вешайте нос, надо держать себя в руках.
55. Как я Вас понимаю, я вот сам болею.
56. **Да, болеть – это тяжело.**
57. Ммм… А как у Вас с желудком дела?
58. Ну так надо перестать болеть. Надо собраться и выздороветь, а не по больницам ходить.
59. Во время подготовки к инъекции пациент молчит, напряжен и скован. Вы хотите разрядить обстановку. Какой вопрос лучше всего подходит для этой ситуации?
60. Вы меня слышите?
61. **Вы говорили, что у Вас трое внуков? Расскажите о них.**
62. Это будет продолжаться еще 1-2 минут, договорились?
63. Я открыла ампулу, а сейчас наберу лекарство в шприц, хорошо?
64. Почему Вы молчите?
65. «Вам доктор назначил Кавинтон прокапать. Это для сосудов. Сейчас я все подготовлю. Пожалуйста, ложитесь на кушетку. Посмотрите, все стерильно. Теперь, давайте наложим жгут. Поработайте рукой. Хорошо. Вот, ввожу иглу, немного потерпите. Снимаю жгут. Расслабьтесь.». Что пропустил медработник в комментировании?
66. Не объяснил, что он будет делать
67. Не объяснил, зачем он будет это делать
68. Не дал инструкции пациенту, что ему делать
69. **Не сказал результаты процедуры**
70. Не предупредил о возможных неприятных ощущениях
71. При обучении пациента измерению артериального давления медсестра около 2 минут рассказывала о том, как важно измерять давление правильно, поясняя медицинские термины, затем кратко повторила сказанное. После этого она спросила, что пациент понял из сказанного. Какой принцип информирования нарушил медработник?
72. **Выяснить, что уже знает пациент и что он хочет знать о манипуляции**
73. Проверить понимание
74. Разбить информацию на логические разделы
75. Резюмировать информацию
76. Использовать доступный язык
77. Для чего нужно медработнику при информировании пациента проводить резюмирование?
78. Чтобы говорить на доступном для пациента языке
79. Чтобы дать возможность пациенту задавать вопросы
80. Чтобы проверить понимание пациентом информации
81. **Чтобы подвести итог предоставленной информации и перейти к следующему разделу**
82. Чтобы выявить точку зрения пациента (идеи, опасения, ожидания) и связать с ней объяснение
83. «Вам нужно сдать кровь на микрореакцию. Что вы знаете об этом анализе?»
84. Запрос разрешения (по)говорить
85. **Спросить, что собеседник/пациент знает об этом**
86. Хочет ли он знать больше
87. Специфично, коротко и ясно предоставить информацию
88. Попросить повторить/коротко резюмировать, что он узнал/понял
89. "Очень хорошо, что интересуетесь дополнительной информацией, читаете”. Какой этап эмпатии демонстрирует фельдшер?
90. Понять эмоцию
91. Раскрыть эмоцию подробнее
92. Назвать или отзеркалить эмоцию
93. **Проявить уважение**
94. Поддержать
95. Итак, Айнура, мы с Вами договорились, что Вы продолжаете кормить ребенка грудью и соблюдаете режим кормления и сцеживания. Не забудьте про ночное кормление. Встречаемся мы через месяц, на первой неделе ноября, предварительно, как обычно, запишитесь на прием. Всего доброго, до свидания. Что в суммировании упустила медсестра?
96. Не попрощалась
97. **Не рассказала про КВН - когда немедленно вернуться**
98. Не рассказала про дату следующей встречи
99. Не повторила главные рекомендации
100. Не рассказала условия следующей встречи
101. Итак, Айнура, какой режим кормления вы будете соблюдать? Расскажите, пожалуйста. Какой навык демонстрирует медсестра?
102. Эмпатию
103. Активное слушание
104. Суммирование
105. Информирование
106. **Сбор обратной связи**
107. Выберите открытый вопрос:
108. Когда Вы почувствовали, что молока не хватает?
109. **Как Вы поняли, что ребенок недоедает?**
110. Вы кормите ночью?
111. Сколько раз в день Вы кормите ребенка?
112. Вы недавно переболели?