



РЕСПУБЛИКАНСКИЙ ЦЕНТР
РАЗВИТИЯ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ

Вебинар 3

Коммуникативные навыки врача с пациентами

Часть 3

Лаззат Сарсенова
lazzat.sarsenova@kaznu.kz

План:

Навыки:

1. Установление контакта
2. Управление интервью
3. Активное слушание: пауза
4. Активное слушание: поощрение и резюмирование
5. Эмпатия
6. Комментирование
7. Информирование
8. Планирование
9. Завершение интервью

Навык «Информирование»

Трудно быть пациентом...

Могут ли пациенты воспроизвести информацию из выписки:

- 27.9% смогли назвать все назначенные лекарства
- 37.2% смогли рассказать цель назначенных лекарств
- 14.0% смогли перечислить побочные эффекты
- 41.9% смогли назвать свой диагноз

Makaryus & Friedman Mayo Clin Proc 2005;80(8):991-994

Навык «Информирования»

Обеспечение надлежащего количества и типа информации – пациент – «отправная точка»

- Что пациент **уже** знает?
- Что пациент **хочет** знать?
- Что пациенту **нужно** знать с медицинской точки зрения? – для осознанного принятия решений



Навык информирования –
Что пациенту нужно знать с медицинской точки зрения?

d - c - e - p - t

Diagnosis – **C**ause– **E**xpected course – **P**rognosis &
Seriousness – **T**reatment [later on]

Диагноз – Причины - Ожидаемый ход событий -
Прогноз и Серьезность -Лечение [позже]



Учебное видео

Что пациенту нужно знать с медицинской точки зрения



Навык информирования –

Что пациенту нужно знать с медицинской точки зрения?

d - c - e - p - t

Diagnosis – Cause– Expected course – Prognosis & Seriousness –Treatment [later on]
Диагноз – Причины - Ожидаемый ход событий - Прогноз и Серьезность -Лечение [позже]

Лекарственный препарат

Причины его назначения

Его действие

Побочные эффекты

Как их предотвратить или уменьшить

Навык информирования – Что пациенту нужно знать с медицинской точки зрения?

d - c - e - p - t

Манипуляция (процедура)/обследование

Причины назначения

Как это обычно происходит

Сложности и трудности, возникающие во время/после процедуры

Как их избежать или уменьшить

Навык «Информирование»

Предоставление информации в форме, которая облегчает понимание пациентом и помогает ему ее помнить

- Ясная и недвусмысленная информация, без медицинских терминов или с их объяснением
- Информация должна быть разбита на логические разделы – чтобы повысить запоминание
- Темп, соответствующий способности пациента понимать и усваивать информацию
- Активная проверка того, что понял пациент

Навык «Планирование»

Поощрение пациента принимать **участие в принятии решений** относительно ухода.

- A. Предложение вариантов, а не директив!
- B. Предоставление четкой и актуальной информации о различных подходах и вариантах
- C. Обоснование вариантов
- D. Активный поиск и поощрение реакции и мнения пациента о том, что обсуждается - в частности, любые проблемы или препятствия, которые он предвидит.



Учебное видео

Предложение вариантов



Навык «Планирование»

Что нужно сделать во время планирования?

- Предложить пациенту варианты, а не директиву
- Обосновать варианты, их плюсы и минусы
- Спросить его мнение/согласие
- Обеспечить систему поддержки – что делать, если план не сработает

Навык «Сбор обратной связи»

- Просим повторить то, что понял пациент (диагноз, план действий)



Навык «Сбор обратной связи»

Зачем?

- Для того, чтобы прояснить, понял ли пациент план дальнейших действий (диагноз и лечение)
- Для наилучшего запоминания пациентом рекомендаций (используются буклеты, листовки, брошюры)
- Для того, чтобы пациент осознал свою ответственность в выполнении рекомендаций

Навык «Суммирование»

Что входит в суммирование?

- Главные рекомендации - повторить то, что назначили - **самое необходимое**
- Еще раз озвучить дату следующей встречи и ее условия

Литература для углубленного изучения

1. J. Silverman, S. Kurtz, J. Draper. Skills for Communicating with Patients. – 3-st Edition, Radcliffe Publishing, 2013
2. Сарсенова Л.К., Нью М.А. Коммуникативные навыки для здравоохранения. - Алматы, 2019 (в печати)
3. Дербисалина Г. А., Миралеева А. И., Дербисалин А. С. Коммуникативные навыки в работе врача общей практики: Учебно-методическое пособие. - Караганда, 2014
4. Асимов М. А., С.А.Нурмагамбетова. Коммуникативные навыки: Учебник.- Алматы, 2008 г.
5. Совет по клинической коммуникации Великобритании <http://www.ukccc.org.uk/>
6. Модуль онлайн-обучения по коммуникативным навыкам <https://physiciansapply.ca/commskills/introduction-to-medical-communication-skills/>
7. Академия коммуникации в здравоохранении <https://www.achonline.org/Resources>
8. Агентство по качеству и исследованиям в здравоохранении. Программа по командным навыкам <https://www.ahrq.gov/teamstepps/index.html>

Дополнительная литература:

1. Lloyd and Bor. Communication skills for medicine. – Edinburgh London N-Y Oxford, 2004.
2. R. Ellis. Communication Skills – Stepladders to Success for the Professional.- Chicago.: The University of Chicago Press, 2009
3. A. O'Brien, Q. Kwong, K. Hill, J. Haswell.- Medical Communication Skills and Law: The Patient Centred Approach.- Churchill Livingstone, 2009.
4. Чалдини Р. Психология влияния. - М.: Эксмо, 2010
5. Майерс Д. Социальная психология. – 7-е издание. – СПб.: Питер, 2011.

Благодарим за внимание!

Вопросы, замечания, предложения направлять по адресу:
lazzat.sarsenova@kaznu.kz Сарсеновой Лаззат



Казакский национальный университет им. аль-Фараби Высшая школа медицины

Подготовлено по заказу Республиканского центра развития здравоохранения МЗ РК

Автор-разработчик: Лаззат Сарсенова, lazzat.sarsenova@kaznu.kz

Помощь в подготовке видео, учебных материалов:

Марина Нью, магистр медицинских наук, тренер-эксперт коммуникативных навыков, врач-невропатолог

Данияр Абильдаев, магистр медицинских наук,

Назипа Улыхсатова, врач-педиатр скорой неотложной медицинской помощи

Кымбат Чабаета, волонтер

Игорь Угай, магистр технических наук

Закадровый голос: Игорь Угай

Алматы, 2018