

взаимодействие и его полномочия, что в свою очередь нарушает правовые нормы и деонтологические принципы в профессиональной деятельности врача санитарно-эпидемиологической службы.

На этапе информирования о предстоящей проверке у 42% выпускников возникла сложность с предоставлением возможности задавать вопросы в ходе информирования. Навыки дозирования информации и ответы на вопросы в соответствии с требованиями ФЗ-294 и административного регламента были продемонстрированы экспертам 67% выпускников, 25% экзаменуемых не подвели итоги взаимодействия.

В процессе выстраивания отношений во время взаимодействия 17% будущих врачей перебивали симулированного руководителя и 25% во время контакта не обратились к должностному лицу по имени отчеству.

#### Выводы

Пилотирование станции оценки навыков профессионального общения врача санитарно-эпидемиологической службы в процедуре ГИА в УГМУ позволяет сделать следующие выводы:

- по мнению преподавателей, обучающихся и специалистов Роспотребнадзора, проверяемые навыки профессионального общения является высоко значимым для успешной работы врача по специальности «Медико-профилактическое дело»;
- 95% выпускников удовлетворительно справляются с информированием должностного лица о проведении проверки в соответствии с законодательством Российской Федерации, предоставляя информацию в необходимом и достаточном объеме;
- станцию по оценке навыков профессионального общения можно рекомендовать для включения в программу государственной итоговой аттестации выпускников и аккредитации специалистов;
- к демонстрации навыков диалогового общения с должностными лицами, обеспечивающих результат коммуникации (готовность к переходу на следующий этап проведения проверки и полученные ответы на заданные вопросы) готовы не более 20% выпускников. Следовательно, необходимо интегрировать в образовательную программу подготовки специалистов системы здравоохранения целенаправленное обучение навыкам профессионального общения с целью повышения качества и эффективности осуществления санитарно-эпидемиологических мероприятий.

#### САМООЦЕНКА ПРАКТИКУЮЩИМИ ВРАЧАМИ НАВЫКОВ КОММУНИКАЦИИ С ПАЦИЕНТАМИ.

Копылов Е.Д., Лопатин З.В., Богданова О.Г.

ФГБОУ ВО «Северо-Западный государственный медицинский университет им. И.И. Мечникова», Санкт-Петербург

#### Актуальность

Эффективная коммуникация помогает медицинским работникам точнее понять пациентов или конкретную ситуацию, позволяет провести анализ проблем, заслужить доверие и уважение. Если врачи не обладают коммуникативными навыками, то это может привести к уменьшению комплаенса и снижению качества оказываемой медицинской помощи.

#### Цель

Улучшение коммуникативных навыков врачей за счёт выявления недостатков общения при оказании медицинской помощи пациентам.

#### Материалы и методы

Исследование заключалось в анализе анкет, заполненных врачами и отражающих оценку их навыков коммуникации. Всего в исследовании приняли участие 160 респон-

дентов: врачи со стажем работы, проходившие обучение в ФГБОУ ВО Северо-Западный государственный медицинский университет им. И.И. Мечникова Минздрава России.

#### Результаты

Средний возраст работников, принявших участие в анкетировании, составил 41.44±9.38 лет. Средний стаж работы: 11.92±9.2 года. Основные пункты анкеты, такие как уверенность, активный расспрос пациента и умение слушать, навыки красноречия оценивались врачами в диапазоне 81.2±11.3%. Так же было установлено, что самооценка коммуникативных навыков врачами более молодого возраста была ниже, чем у старших коллег.

#### Выводы

Врачи, имеющие большой стаж работы, способны активно взаимодействовать с пациентами, имеют более развитые навыки красноречия и приверженность этическим принципам в коммуникации. Таким образом, необходимо улучшать способы взаимодействия с пациентами и развивать навыки коммуникации у молодых врачей.

#### ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ КОММУНИКАТИВНЫХ НАВЫКОВ ВЫПУСКНИКАМИ МЕДИЦИНСКОГО ИНСТИТУТА РУДН. РЕЗУЛЬТАТЫ ПИЛОТНОГО ПРОЕКТА.

Бадретдинова А.И., Клименко А.С., Ахуба Л.Г., Тигай Ж.Г.

Центр симуляционного обучения медицинского института Российского Университета Дружбы Народов, Москва

#### Актуальность

В настоящее время человек предъявляет повышенные требования не только к качеству и результатам медицинского обслуживания, но и к содержанию самого процесса. Владение коммуникативными навыками позволяет врачу более эффективно решать лечебно-диагностические и организационные задачи в процессе оказания медицинской помощи пациентам. Коммуникативные навыки – это ряд практических приемов, совокупность умений, применение которых в определенных ситуациях и определенной последовательности обеспечивает наилучший результат в выстраивании отношений с пациентом на всех этапах его обращения. Правильно и последовательно проведенная коммуникация помогает врачу эффективно и быстро собрать жалобы, анамнез, при этом оставляя у пациента уверенность в том, что его выслушали и поняли; сообщать неприятные известия пациенту и его родственникам, урегулировать конфликтные ситуации. Доверительные отношения пациент-врач увеличивают эффективность лечения, повышают комплаенс, удовлетворенность результатом лечения. Установленный контакт врача с пациентом снижает количество ошибок, неверных диагнозов, гипердиагностики. С 2018 года Центр симуляционного обучения МИ РУДН (далее ЦСО) принимает участие в пилотном проекте оценки навыков общения с пациентами при проведении первичной аккредитации выпускников медицинских ВУЗов.

#### Цель

Целью нашего исследования было оценить уровень коммуникативной компетентности (правильность и последовательность применения коммуникативных навыков в работе со стандартизированным пациентом), а также их эффективность в установлении правильной диагностической гипотезы.

#### Материалы и методы

В пилотной проект в 2018-2019 гг было включено 48 выпускников по специальности «лечебное дело». Для выполнения поставленной цели были подготовлены стандартизированные пациенты – преподаватели ВУЗа, прошедшие тренинги по коммуникативным навыкам. Каждому испытуемому была предложена одна и та же ситуация – первичная консультация пациента на амбулаторном приеме врачом общей практики/терапевтом. Диагноз пациента за-