

ЭФФЕКТИВНОСТЬ ОТРАБОТКИ КОММУНИКАТИВНЫХ НАВЫКОВ НА ПРИМЕРЕ КЕЙСА «ТРУДНЫЙ ПАЦИЕНТ» В ПРАКТИКЕ ДИСПАНСЕРНОГО ПРИЕМА УЧАСТКОВОГО ТЕРАПЕВТА

Коновец Л. Н., Михайлова М. С.

Красноярский государственный медицинский университет им. проф. В. Ф. Войно-Ясенецкого, г. Красноярск, Российская Федерация

lkonovec@list.ru

DOI: 10.46594/2687-0037_2026_3_2254

Аннотация. В статье обоснована значимость симуляционного обучения коммуникативным навыкам ординаторов при работе с «трудными пациентами» на приеме. Исследование проведено на базе центра симуляционных технологий КрасГМУ им. проф. В. Ф. Войно-Ясенецкого с участием ординаторов 2-го года обучения. Методология включала разработку клинического сценария с обученным актёром в роли пациентки. Сделан вывод о высокой эффективности симуляционных кейсов для формирования навыков эмпатии, активного слушания и управления конфликтами, а также для профилактики профессионального выгорания врачей первичного звена.

Научная специальность: 3.2.3. Общественное здоровье и организация здравоохранения, социология и история медицины.

Актуальность

В современной медицинской практике участковый терапевт регулярно сталкивается с так называемыми «трудными пациентами». Это люди, чьё поведение осложняет процесс диагностики, лечения и диспансерного наблюдения. Это не всегда означает, что пациент ведет себя агрессивно или грубо. Сложности могут заключаться в непонимании, страхе, тревоге, наличии собственных предубеждений или даже в особенностях характера. Грамотное взаимодействие с такими пациентами — это не только залог успешного лечения, но и способ сохранить собственное эмоциональное здоровье. Эффективная коммуникация становится ключевым инструментом не только для разрешения конфликтов, но и для повышения приверженности пациента лечению, улучшения клинических исходов и профилактики профессионального выгорания врача. В реальной практике участкового терапевта до 15–20% пациентов демонстрируют поведение, затрудняющее диагностику и выполнение врачебных назначений. В то же время диспансерный прием регламентирован по времени. Сценарий учит врача эффективно купировать конфликты, манипуляции и «уходы от темы». Взаимодействие с «трудными» пациентами, является ведущим фактором стресса и профессионального выгорания врачей первичного звена. Так же такие пациенты часто становятся авторами жалоб в страховые компании и вышестоящие инстанции. Поэтому очень важно сформировать коммуникативные навыки, которые научат работать с «трудными пациентами», эффективно купировать конфликты, манипуляции и «уходы от темы», не выходя за временные рамки приема, и возможность сокращения жалоб пациентов в вышестоящие инстанции.

Цель

Целью статьи является обосновать и проанализировать значимость практического освоения коммуникативных навыков с использованием (симуляционных кейсов) доказать эффективность использования симуляционных кейсов для повышения приверженности к лечению и профилактики эмоционального выгорания, а также, выявить наиболее сложные аспекты коммуникации для дальнейшей проработки.

Материалы и методы

Материалы и методы: Исследование проведено на базе кафедры-центра симуляционных технологий центра ФГБОУ ВО КрасГМУ им. проф. В. Ф. Войно-Ясенецкого Минздрава России. В нем приняли участие ординаторы (2-го года обучения), средний возраст $26,4 \pm 2,1$ года. Методология включала три этапа.

Результаты

Анализ динамики результатов обучения по чеклисту демонстрирует существенное улучшение навыков ординаторов после прохождения симуляционного тренинга.

Наиболее выраженный прогресс зафиксирован в области сбора жалоб — показатель вырос на 64,71% (со среднего балла $1,7 \pm 0,4$ до $2,8 \pm 0,2$). Также значительный прирост отмечен в блоке «Документация и юридическая безопасность»: здесь результат увеличился на 60,87% (с $2,3 \pm 0,5$ до $3,7 \pm 0,2$).

Высокие темпы развития показали и коммуникативные навыки — их уровень повысился на 54,17% (с $2,4 \pm 0,4$ до $3,7 \pm 0,2$), что подтверждает эффективность симуляционного формата для отработки взаимодействия с пациентами.

Прирост показателей наблюдается в таких критериях, как объективный осмотр ($+38,89\%$, с $1,8 \pm 0,7$ до $2,5 \pm 0,3$) и анализ данных ($+36,84\%$, с $1,9 \pm 0,7$ до $2,6 \pm 0,2$). Уровень клинических решений также улучшился — на 27,27% (с $2,2 \pm 0,3$ до $2,8 \pm 0,1$).

Наименьший прирост зафиксирован в категории «Таймменеджмент» — он составил 25% (средний балл увеличился с $0,8 \pm 0,3$ до $1 \pm 0,1$). При этом стоит учитывать, что исходный уровень по этому критерию был существенно ниже остальных, поэтому даже такой прирост имеет практическую ценность, хотя направление требует дальнейшей проработки.

Таким образом, симуляционное обучение позволило заметно повысить компетентность ординаторов практически по всем оцениваемым параметрам, особенно в сферах коммуникации, сбора информации и документационного сопровождения работы.

Обсуждение

Обсуждение:

- симуляционный формат позволил безопасно репетировать реакции на иррациональные просьбы и возражения. что в реальной практике может быть сложно без подготовки;
- важность систематической повторяемости занятий и их интеграции в расписание ординатуры для достижения устойчивого эффекта;

- ограничения исследования: отсутствие контрольной группы, ограниченная длительность занятия.

Выводы

1. Симуляционное обучение на основе кейса «Трудный пациент» эффективно повышает уровень коммуникативных навыков ординаторов.
2. Наибольший прогресс наблюдается в эмпатии и активном слушании — ключевых элементах доверительного общения.
3. Метод позволяет выявить индивидуальные зоны роста для каждого обучающегося.
4. Повышение уверенности ординаторов в общении с «трудными» пациентами снижает риск профессионального выгорания.

Материал поступил в редакцию 04.09.2026

ЭВОЛЮЦИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ ПЕРСОНАЛА СИМУЛЯЦИОННО-АТТЕСТАЦИОННОГО ЦЕНТРА С ВНЕДРЕНИЕМ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ «АРГУС» В ЭПОХУ ЦИФРОВОЙ ЛОГИСТИКИ

Новикова О. М., Пархимович И. В., Степанец Э. В., Стельмачок С. Ю., Афонагель У. А.

Белорусский государственный медицинский университет, г. Минск, Республика Беларусь

lpn@bsmu.by

DOI: 10.46594/2687-0037_2026_3_2259

Аннотация. В статье представлен анализ собственного опыта трансформации компетенций персонала симуляционно-аттестационного центра высшего образования Белорусского государственного медицинского университета в связи с внедрением в процесс аттестации программного обеспечения (ПО) «Аргус».

Научная специальность: 3.2.3. Общественное здоровье и организация здравоохранения, социология и история медицины.

Актуальность

Традиционная модель функционирования симуляционно-аттестационного центра (САЦ), опирающаяся на рутинный ручной труд и бумажный документооборот, сталкивается с ограничениями при масштабировании потребностей в качественной аттестации и увеличении пропускной способности центра. Внедрение специализированных цифровых платформ, таких как ПО «Аргус», коренным образом меняет архитектуру образовательной среды. В этих условиях возникает объективная необходимость переосмысления роли и профессионального профиля сотрудников САЦ.

Трансформацию должностных обязанностей и требуемых навыков персонала САЦ можно разделить на два ключевых этапа. На техническом этапе (этапе зарождения САЦ) ключевым требованием к работникам являлось базовое техническое обслуживание оборудования — от включения симуляторов до ручного запуска учебных сценариев. Навыки ограничивались материально-техническим обеспечением: сборкой манекенов, базовой настройкой интерфейсов и мелким ремонтом. Работники центра подготавливали

экзаменаторам бумажные чек-листы, ведомости, следили за правильностью их заполнения. При переходе к цифровому логистическому этапу с внедрением ПО «Аргус» компетенция сотрудников центра перешла к администрированию в области инфраструктуры информационных технологий (ИТ), включающему загрузку цифровых чек-листов, проектирование логистики движения больших потоков студентов (до нескольких сотен человек в день) с учетом минимизации пересечения потоков, а также цифровой мониторинг экзамена.

Изучение эволюции их компетенций позволяет оптимизировать штатное расписание, скорректировать программы внутреннего обучения и повысить общую операционную эффективность центра.

Цель

Проанализировать опыт организации и проведения объективного структурированного клинического экзамена (ОСКЭ) и трансформацию должностных обязанностей и структуры компетенций персонала САЦ при переходе от традиционных методов администрирования к автоматизированному управлению на базе ПО «Аргус».

Материалы и методы

Был проведен ретроспективный и проспективный анализ должностных обязанностей, а также хронометраж структуры трудозатрат персонала САЦ: инженеров, специалистов и лаборантов. Исследование проводилось в симуляционно-аттестационном центре высшего образования Белорусского государственного медицинского университета и охватывало два периода: до и после интеграции ПО «Аргус» в практику проведения промежуточной и итоговой аттестации в форме ОСКЭ. В ходе работы оценивались следующие параметры:

- операционная нагрузка на работников (человеко-часы на подготовку и проведение одной экзаменационной сессии);
- скорость обработки результатов аттестации и формирования итоговых ведомостей;
- частота технических сбоев и ошибок в документах, обусловленных человеческим фактором.

Результаты

Анализ показал радикальное перераспределение структуры рабочего времени и характера деятельности персонала.

До внедрения ПО «Аргус» до 65% временного ресурса работников поглощали рутинные механические операции: распечатка, сортировка, ручной сбор бумажных чек-листов, а также физический перенос данных в электронные таблицы. При этом скорость верификации результатов и формирования финального рейтинга студентов составляла от 24 до 48 часов после завершения экзамена. Доля ошибок (пропуски подписей, утерянные листы, неверный подсчет баллов) составляла около 3,2% от общего объема документов.

После интеграции ПО «Аргус» ручной документооборот был полностью ликвидирован. Время формирования итоговых ведомостей сократилось до режима реального времени (результаты доступны сразу после закрытия цифрового чек-листа экзаменатором),