

для врачей, прошедших обучение по программе «Навыки эффективной коммуникации врача с пациентом». Цель этого проекта - поддержать переход врачей сети клиник к партнерской модели коммуникации с пациентом.

Материалы и методы

1.Тренинг с участием симулированного пациента по программе «Навыки эффективной коммуникации врача с пациентом»; 2.Тестирование усвоения знаний по Модулям программы «Навыки эффективной коммуникации врача с пациентом» (множественные и кейсовые вопросы); 3.Бланк самоанализа врача (разработанный на основе Brown Interview checklist); 4.Супервизия врачей; 5. Информационная рассылка (гайды по коммуникативным навыкам и научно-популярные статьи о пациент-ориентированном подходе); 6. Оценка врачей (процедура оценки по чек-листам с участием нескольких агентов оценки)

Результаты

В настоящий момент обучено более 200 врачей сети клиник. Врачи хорошо принимают материал программы обучения, включаются в активную работу на тренинге (средний балл по анкетам обратной связи по итогам обучения 9,4 из 10). Высшее и среднее управленческое звено клиник видит необходимость и значимость обучения. Клиники выделяют время врачей для обучения. Отдельные клиники активно включаются в процесс сопровождения врачей после обучения, административное звено готово обучаться тонкостям программы и работы с навыками, чтобы поддерживать применение навыков на рабочих местах.

По окончании обучения врачи проходят тестирование, получают информационную рассылку с расширенными материалами по программе, получают Бланк самоанализа как вспомогательный инструмент для обращения к навыкам коммуникации на рабочем месте, а также инструмент для анализа коммуникативных успехов и неудач во взаимодействии с пациентами.

Обсуждение

В разработке модели пост-тренинга мы опираемся на некоторые материалы ЕАСН (Международной ассоциации коммуникации в сфере медицины). Однако стоит отметить, что если в обучении мы во многом полагаемся на наработки европейских коллег, то в разработке процедуры сопровождения врачей после обучения, нам приходится прокладывать собственный путь. Перед европейскими клиниками просто не стоит такой задачи - все врачи обучены навыкам коммуникации в течении 6 лет своего дипломного образования и «впитали» эту модель коммуникации как основную.

Нам же требуется новаторская разработка процедуры пост-тренинга в условиях ограниченного тренерского ресурса, отсутствия адаптированных материалов и методов.

Выводы

Обучение, сопровождение и оценка пациент-ориентированности врачей, навыков их коммуникации с пациентом, необходимый элемент менеджмента качества в клинике. Это одно из базовых условий оказания качественной медицинской помощи и наращивании позитивного пациентского опыта.

ВКЛЮЧЕНИЕ СИТУАЦИОННЫХ ИГР В ПРОГРАММУ ОБУЧЕНИЯ СТУДЕНТОВ ОСНОВАМ МЕДИЦИНСКОЙ ЭТИКИ И ДЕОНТОЛОГИИ

Кириленко Н.П., Соловьева А.В., Петрухин И.С, Родионов А.А., Караева Е.В., Килейников Д.В., Калинин М.Н.
ФГБОУ ВО Тверской государственный медицинский университет Минздрава России

Актуальность

Удовлетворенность населения качеством оказания медицинской помощи во многом определяется соблюдением медицинскими работниками принципов медицинской этики и деонтологии. Именно поэтому основы деонто-

логического поведения должны формироваться со студенческой скамьи. В настоящее время это особенно важно. Во-первых, психика молодого человека подвержена стремительно меняющемуся поведению общества, а, во-вторых, - в обществе значительно повышаются требования к деонтологическим аспектам врачебной деятельности.

Вместе с тем, приверженность персонала медицинских организаций к соблюдению норм медицинской деонтологии остается невысокой. Указанное требует разработки новых подходов к обучению студентов, позволяющих не только дать знания, но и на практике продемонстрировать возможность самостоятельного разрешения ими конфликтов и формирования гармоничных отношений с самыми требовательными пациентами.

Материалы и методы

Во время разбора темы «Деонтологические аспекты в работе врача общей практики» со студентами шестого курса лечебного факультета Тверского государственного медицинского университета широко применяются ситуационные игры. В качестве ситуационных задач моделируются реальные жалобы больных на своего лечащего врача, направленные в Министерство здравоохранения Тверской области при соблюдении закона о сохранении персональных данных. Вначале занятия преподаватель со всей группой обсуждает три варианта жалоб, чтобы у студентов сложилось представление об их поведении при реализации ролевой игры. Затем из группы студентов формируется четыре подгруппы по три человека, которые представляют интересы пациента, врача или сотрудника Министерства здравоохранения. После подготовки, в течение 45 мин. каждая подгруппа разыгрывает ситуацию по конкретной жалобе, а остальные студенты участвуют в ролевой игре в качестве активных наблюдателей, задавая при необходимости уточняющие вопросы или реагируют на отдельные эпизоды обсуждения жалобы положительными или отрицательными репликами. Главная задача игры - выработка умений анализировать, оценивать и решать ту или иную проблемную ситуацию посредством ее обсуждения, творческого использования и трансформации знаний, применения методов эвристики, «мозгового штурма» и др. Преподаватель оценивает решение каждой подгруппы, выставляет оценки на основании подсчитанных баллов. Баллы выставляются за быстроту принятия решения, детализацию плана решения, четкое, полное формулирование проблемы, полноту и доказательность решения.

Результаты

Сравнивая вводную часть занятия с последующими ситуационными играми, необходимо отметить не только нарастающую активность студентов в ходе занятия, но и их увеличивающую объективность в оценке деонтологической ситуации между врачом и пациентом.

Обсуждение

В настоящее время повышение образования студентов медицинских ВУЗов в области деонтологии приобретает особое значение. От того, как будет налажен контакт между врачом, пациентом и его родственниками зависит успешность диагностики, лечения и профилактики заболеваний, а также время, затраченное на приём. Использование при обучении материалов лекций, ситуационных задач, основанных на реальных жалобах населения, дискуссий позволило сделать учебный процесс более реалистичным и живым. Несомненно, такие интерактивные занятия позволят студентам деонтологически правильно вести себя во время своей врачебной деятельности.

Выводы

Таким образом, использование ситуационных игр при обучении студентов-медиков вопросам деонтологии позволит повысить не только уровень знаний обучающихся, но и навыки общения с пациентом, что будет ими использовано в дальнейшей профессиональной деятельности.