

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Оренбургский государственный медицинский университет»
Министерства здравоохранения Российской Федерации
ФГБОУ ВО ОрГМУ Минздрава России

Согласовано

Председатель УМК ИПО Университета

к.м.н., доцент М.Р. Исаев

«30» июня 2022 г.



Утверждаю

Директор ИПО Университета

д.м.н., профессор Е.Д. Луцай

«30» июня 2022 г.

на основании решения
УМК ИПО Университета

Институт профессионального образования

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ
ТРУДНЫЙ ПАЦИЕНТ: НАВЫКИ ЭФФЕКТИВНОГО БЕСКОНФЛИКТНОГО
ОБЩЕНИЯ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ВРАЧА**

Документ о квалификации удостоверение о повышении квалификации

Объем: 18 часов/ЗЕТ

Программа разработана:

к.психол.н., доцент кафедры «Обучающий симуляционный центр» ФГБОУ
ВО ОрГМУ Минздрава России Чижкова М.Б.

Рецензенты:

1. Кулбаисов Амыржан Магажанович, к.м.н., заведующий пульмонологическим отделением ГАУЗ «Оренбургская областная клиническая больница №2», главный внештатный пульмонолог Министерства здравоохранения Оренбургской области.
2. Гринцова Юлия Сергеевна, медицинский психолог I квалификационной категории отделения паллиативной медицинской помощи ГБУЗ «Оренбургский областной клинический психоневрологический госпиталь ветеранов войн».

Дополнительная профессиональная программа рассмотрена на заседании кафедры «Обучающий симуляционный центр»

«02» февраля 2021г., протокол №7

Дополнительная профессиональная программа утверждена на заседании УМК по специальностям ДПО

«25» марта 2022 г., протокол №3

Дополнительная профессиональная программа переутверждена на заседании УМК по специальностям ДПО

«30» июня 2022 г., протокол №5

Оренбург 2022 г.

Содержание

1. Общая характеристика ДПП
 2. Учебный план ДПП
 3. Календарный учебный график ДПП
 4. Содержание программы (аннотации рабочих программ учебных модулей ДПП)
 5. Оценка результатов освоения обучающимися ДПП
 6. Организационно-педагогические условия реализации программ
- Приложения

I. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ДПП

1.1. Нормативные правовые основания разработки программы

Нормативную правовую основу разработки программы составляют:

- Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- постановление Правительства Российской Федерации от 22 января 2013 г. № 23 «О Правилах разработки, утверждения и применения профессиональных стандартов»;
- приказ Минтруда России от 12 апреля 2013 г. № 148н «Об утверждении уровней квалификаций в целях разработки проектов профессиональных стандартов»;
- приказ Минобрнауки России от 1 июля 2013 г. № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»;
- приказ Минздравсоцразвития России от 23.07.2010 №541н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников в сфере здравоохранения»

Программа разработана с учетом профессиональных стандартов (квалификационных требований):

- Реестр профессиональных стандартов (перечень видов профессиональной деятельности), утвержденный приказом Минтруда России от 29.09.2014 N 667н «О реестре профессиональных стандартов (перечне видов профессиональной деятельности)», зарегистрированным в Минюсте России 19.11.2014 N 34779.

Программа разработана в соответствии с ВНА ИПО ОрГМУ:

- СТО 34-8.3-220-2017 «Порядок разработки, утверждения и внесения изменений в дополнительные профессиональные программы»;
- СТО 035.01-2018 «Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»;
- Положение П 036.02-2019 «Об итоговой аттестации обучающихся по программам дополнительного профессионального образования»;
- Положение «Правила приема обучающихся по дополнительным образовательным программам» (в редакции текущего календарного года).

1.2. Требования к слушателям

Высшее образование – специалитет по одной из специальностей: «Лечебное дело», «Педиатрия», «Стоматология», «Медико-профилактическое дело» и/или сертификат и/или свидетельство об аккредитации по одной из специальностей укрупненных групп специальностей по направлению «Клиническая медицина» или «Науки о здоровье и профилактическая медицина»

1.3. Формы освоения программы: очная.

1.4. Цель и планируемые результаты обучения.

Цель обучения: формирование и развитие навыков эффективного общения в профессиональной деятельности врача.

Задачи обучения:

- Знать: вербальные и невербальные способы установления контакта с пациентом; методы конструктивного разрешения конфликтов в лечебном учреждении; понятие и способы установления личностных границ; понятие и отличительные особенности спасательства и помощи во взаимодействии врача и пациента; понятие внутренней картины болезни пациентов и типы отношения больных к своему заболеванию; сущность и структуру пациенториентированной мо-

ДПП ПК Трудный пациент: навыки эффективного бесконфликтного общения в профессиональной деятельности врача, 18 ч

дели медицинской консультации; коммуникативные навыки этапов пациенториентированной модели медицинской консультации.

- Уметь: выстраивать личностные границы и не нарушать личностные границы пациента в процессе общения; дифференцировать тип отношения пациента к своему заболеванию; гибко изменять стратегию взаимодействия с различными типами пациентов.

- Владеть: вербальными и невербальными навыками установления контакта с пациентом; навыками активного и рефлексивного слушания; стратегиями конструктивного поведения в конфликтных ситуациях; пациенториентированными коммуникативными навыками начала медицинской консультации и навыками сбора жалоб и анамнеза; пациенториентированными навыками консультирования и разъяснения в процессе общения с пациентом.

Программа направлена на совершенствование профессиональных компетенций по виду профессиональной деятельности медицинских работников при оказании медицинской помощи:

- 1) первичная медико-санитарная помощь;
- 2) специализированная, в том числе высокотехнологичная, медицинская помощь;
- 3) скорая, в том числе скорая специализированная, медицинская помощь;
- 4) паллиативная медицинская помощь.

1.5. Трудоемкость программы: 18 часов/ЗЕТ

II. УЧЕБНЫЙ ПЛАН

№ п/п	Наименование учебных тем (для программ ПК)	Формы промежуточной аттестации (при наличии) ¹	Обязательные учебные занятия		Самостоятельная работа обучающегося		Практика (стажировка) (час.)	Всего (час.)
			Всего (час.)	в т.ч. лабораторные и практические занятия (час.) ²	Всего (час.)	в т.ч. консультаций при выполнении самостоятельной работы (при наличии) (час.)		
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	Установка контакта. Невербальное общение. Навыки активного слушания.		3	3		-	-	3
2.	Конструктивное разрешение конфликтов.		3	3		-	-	3
3.	Личностные границы. Спасательство и помощь.		3	3		-	-	3
4.	Психология больного. Типы отношения к болезни. Способы взаимодействия с различными типами пациентов.		3	3				3
5.	Пациенториентированная модель общения врача и пациента Калгари-Кембриджские руководства медицинской консультации.		4	4			-	4
6.	Итоговая аттестация (зачет)	собеседование	2					2
Всего по программе:			18	16	0	0		18

¹ Возможные формы промежуточной аттестации: зачет, дифференцированный зачет, экзамен, тестирование

² При необходимости могут быть указаны и иные виды учебных занятий, в т.ч. путем добавления соответствующих столбцов в таблице ДПП ПК Трудный пациент: навыки эффективного бесконфликтного общения в профессиональной деятельности врача, 18 ч

III. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

Учебные занятия слушателей на очной части подготовки проводятся в течение 5 календарных дней по 3 учебных часа и 1 день – 4 часа в день на базе кафедры «Обучающий симуляционный центр»; обучение заканчивается проведением собеседования.

№ п/п	Наименование учебных модулей	Объем часов	Месяц					
			1 день	2 день	3 день	4 день	5 день	6 день
1	Установка контакта. Невербальное общение. Навыки активного слушания	2	3					
2	Конструктивное разрешение конфликтов	2		3				
3	Личностные границы. Спасательство и помощь	2			3			
4	Психология больного. Типы отношения к болезни. Способы взаимодействия с различными типами пациентов	2				3		
5	Пациенториентированная модель общения врача и пациента Калгари-Кембриджские руководства медицинской консультации.	2					4	
6	Итоговая аттестация	2						2
Всего по программе		18	3	3	3	3	4	2
Практические занятия		16						
Стажировка		-						
ИА		2						

IV. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

Содержание учебного курса «Навыки эффективной коммуникации в профессиональной деятельности врача»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Уровень освоения	Объем часов	
1	2		3	
Тема №1 Установка контакта. Невербальное общение. Навыки активного слушания.	Содержание учебного материала	Уровень освоения	3	
	1 Способы установления контакта	2/3		
	2 Пассивное и активное слушание	2/3		
	Практические занятия			
	Отработка навыков активного слушания.			1,5
Отработка навыков невербального общения.			1,5	
Тема №2 Конструктивное разрешение конфликта	Содержание учебного материала	Уровень освоения	3	
	1 Конфликт. Способы его преодоления.	2/3		
	2 Определение качеств, способствующих решению конфликтов	2/3		
	Практические занятия			
	Стратегии поведения в конфликте.			1,5
Методы управления конфликтом			1,5	
Тема №3 Личностные границы. Спасательство и помощь.	Содержание учебного материала	Уровень освоения	3	
	1 Различие помощи и спасательства.	2/3		
	2 Разделение ответственности во взаимодействии между людьми.	2/3		
	Практические занятия			
	Определение собственных границ.			1,5
Навыки отстаивания границ личности.			1,5	
Тема 4 Психология больного. Типы отношения к болезни. Способы взаимодействия с различными типами пациентов	Содержание учебного материала	Уровень освоения	3	
	1 Личность и болезнь. Внутренняя картина болезни.	2/3		
	2 Типы отношения к болезни (типы больных).	2/3		
	Практические занятия			
	Определение типа отношения к болезни.			1,5
Стратегии взаимодействия с пациентами с различными типами отношения к болезни.			1,5	

Тема 5 Пациенториенти- рованная модель общения врача и пациента. Калгари- Кембриджские руководства медицинской консультации.	Содержание учебного материала		Уровень освоения	4
	1	Понятие и структура коммуникативной компетентности врача.		
2	Пациенториентированная модель общения врача и пациента.		2	
Практические занятия				
Коммуникативные навыки сбора жалоб и анамнеза в медицинской консультации врача.			2	2
Коммуникативные навыки консультирования и разъяснения в медицинской консультации врача.				2
Итоговая аттестация	Собеседование			2
			Всего:	18

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

V. ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ОБУЧАЮЩИМИСЯ ДПП

Для проведения текущего контроля успеваемости и итоговой аттестации обучающихся разработан «Комплект оценочных средств по программе «Трудный пациент: навыки эффективного бесконфликтного общения в профессиональной деятельности врача» (далее – КОС).

5.1 Оценочные средства итоговой аттестации обучающихся Паспорт фонда оценочных средств

№	Форма контроля	Количество оценочных средств
1.	Вопросы для итоговой аттестации (собеседования)	15
		15

Фонд оценочных средств

1. Перечень вопросов для собеседования.

1. Понятие общения. Особенности общения врача и больного.
2. Рефлексивное и нерефлексивное слушание в процессе общения.
3. Понятие и виды коммуникативных барьеров в общении врача и пациента.
4. Вербальные компоненты общения.
5. Невербальные компоненты общения.
6. Понятие конфликта, его основные характеристики.
7. Позиции и стратегии поведения в конфликте.
8. Личностные границы врача и пациента в общении.
9. Спасательство и помощь. Использование в профессиональной деятельности и общении врача.
10. Личность и болезнь.
11. Понятие внутренней картины болезни. Факторы формирования внутренней картины болезни.
12. Типы отношения пациентов к своей болезни.
13. Калгари-Кембриджская модель общения врача и пациента.
14. Коммуникативные навыки начала медицинской консультации и этапа сбора информации (анамнеза и жалоб).
15. Коммуникативные навыки консультирования и разъяснения в общении врача и пациента.

5.2 Образовательные технологии

На тренинге применяются упражнения, направленные на умение слышать, договариваться, на получение навыка позитивного перефразирования, обучение возможностям структурированного сбора информации, аргументации своей точки зрения, обучение конструктивным способам эффективного разрешения конфликтных ситуаций, осмысления содержания конфликта, оптимизации личного поведения. Всё это важнейшие коммуникативные навыки, которые помогают добиться успеха в работе, улучшить качество медицинской помощи, повысить эффективность профессиональной деятельности медицинских работников.

Программа базируется на идее поведенческого коммуникативного тренинга, а также в неё входят и некоторые элементы работы с личностью участников, включает в себя осознание ситуации, индивидуальных качеств, мешающих разрешению ситуации и нарушающих внутриличностную гармонию.

Применяются техники когнитивно-поведенческой терапии, позволяющие определить и избавиться от нерациональных установок, мешающих эффективному взаимодействию; техники психодрамы и арт-терапия, позволяющие выразить то, что невыразимо словами, вскрывать неосознанные причины своего поведения.

VI ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММ

6.1 Обеспеченность ДПП основной и дополнительной учебно-методической литературой Библиография нормативных документов и методических разработок.

Основная литература:

1. Сильверман Дж., Кёрц С., Дрейпер Дж. Навыки общения с пациентами. – пер. с англ. – М.: ГРАНАТ, 2018. – 304 с.
2. Ягнюк К.В. Анатомия терапевтической коммуникации. Базовые навыки и техники. – М.: Когито-Центр, 2019. – 166 с.
3. Эксакусто Т.В. Групповая психокоррекция: тренинги и ролевые игры, упражнения для личностного и профессионального развития. Изд. 2-е. – Ростов н/Д: Феникс, 2016. – 254с.
4. Тарарина Е. Глубинная арт-терапия: практики трансформации. – М.: ООО "Вариант" при участии ИП Шиманского А.Г., 2018. – 236с.

Дополнительная литература:

1. Абрамова Г.С. Психология в медицине: учеб.пособие / Г.С. Абрамова, Ю.А. Юдичиц. – 2-е изд., стереотип. – М.: ИНФРА-М, 2018. – 273 с.
Менделевич В.Д. Медицинская психология: учебник / В.Д. Менделевич. – Ростов н/Д.: Феникс, 2016 – 460 с.
3. Психология и педагогика в медицинском образовании: учебник / Н.В. Кудрявая, К.В. Зорин, Н.Б. Смирнова, Е.В. Анашкина; под ред. проф. Н.В. Кудрявой. – 2-е изд., стер. – Москва: КНОРУС, 2018. – 318 с.
4. Практикум по общей, экспериментальной и прикладной психологии. Под. ред. А.А. Крылова, С.А. Маничева – СПб: Питер, 2005. – 713 с.
5. Федотов Д.Д. Врач - больной/ Л.А. Богданович, Д.Д. Федотов - Вопросы психогигиены «Медицина», 1971.
6. Зильбер А.П. Модели взаимоотношений врач-больной / А.П. Зильбер. Этюды медицинского права и этики – М.:МЕДпресс-информ, 2008. с 29-32.
7. Кожевников А.Д. Искусство общения с больным // Клиническая медицина – 2002. - №4.

6.2 Программное обеспечение-общесистемное и прикладное программное обеспечение

1. Microsoft Windows 7
2. Microsoft Office 2013
3. Kaspersky Security 2017
4. Microsoft PowerPoint 2013

6.3 Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы – Интернет-ресурсы, отвечающие тематике дисциплины.

1. Болучевская В.В., Павлюкова А.И. Общение врача: введение в психологию профессионального общения. (Лекция 1) // Медицинская психология в России: электрон. науч. журн. 2011. N1. URL: http://medpsy.ru/mprj/archiv_global/2011_1_6/nomer/nomer21.php
2. Болучевская В.В., Павлюкова А.И. Общение врача: введение в психологию профессионального общения. (Лекция 2) // Медицинская психология в России: электрон. науч. журн. 2011. N2. http://medpsy.ru/mprj/archiv_global/2011_2_7/nomer/nomer19.php
3. Болучевская В.В., Павлюкова А.И. Общение врача: введение в психологию профессионального общения. (Лекция 3) // Медицинская психология в России: электрон. науч. журн. 2011. N3. URL: http://medpsy.ru/mprj/archiv_global/2011_3_8/nomer/nomer22.php

4. Болучевская В.В., Павлюкова А.И. Общение врача: введение в психологию профессионального общения. (Лекция 4) // Медицинская психология в России: электрон. науч. журн. 2011. N4. URL: http://medpsy.ru/mprj/archiv_global/2011_4_9/nomer/nomer11.php

4. А. Я. Психология: тесты, тренинги: <http://azps.ru>

5. Электронная медицинская библиотека. Консультант врача: <https://www.rosmedlib.ru/ru/doc/ISBN9785970443019-0002/-esf2k2z11-tabrel-mode-pgs.html>

6.4 Материально-техническое обеспечение модуля

Техническое оборудование:

Сведения о зданиях и помещениях, используемых для реализации ДПП

Специализированное и лабораторное оборудование

Тип занятия	МТО	Описание МТО
Лекции, практические занятия	Компьютерная лаборатория, корм. №419 Учебная комната №415 корпус №5, г. Оренбург, Шарлыкское шоссе, д.5 Аккредитационный центр	15 персональных компьютеров с доступом к сети Интернет
		Мебель для преподавателя - стол, стул, ноутбук
		Бумага А4, цветные карандаши, краски, кисточки, карты метафорические.

6.5 Кадровое обеспечение реализации ДПП

Наименование должности	Ф.И.О.	Образование	Учёная степень	Учёное звание	Стаж работы (лет-месяцев-дней)		Повышение квалификации
					Общий	Научно-педагогический	
Доцент	Чижкова Марина Борисовна	2001 Оренбургский государственный педагогический университет «психология» ПП №057811 1998 Оренбургский государственный педагогический университет «история» АВС №0610577	к. психол. н. Министерство образования и науки Российской Федерации 23.07.2012г. ДНК №164064	Доцент	22-10-21	18-06-21	<p>1. Обучение на дистанционном цикле «1:С Электронное обучение. Разработка электронных курсов и тестов». Организатор: Институт профессионального образования ФГБОУ ВО «Оренбургский государственный медицинский университет» Минздрава России, г. Оренбург (23.10.2017-20.11.2017 г.).</p> <p>2. Повышение квалификации по теме: «Стандартизированный пациент для оценки коммуникативных навыков ОСКЭ-2018» (8 часов). Организатор: ФГАОУ ВО «Первый Московский государственный медицинский университет им. И.М. Сеченова (Сеченовский университет)», г. Москва (27.04.2018 г.).</p> <p>3. Повышение квалификации по дополнительной профессиональной программе «Первая помощь» (36часов). Организатор: ФГБОУ ВО «Оренбургский государственный медицинский университет» Минздрава России, г. Оренбург (21.05.2018-01.09.2018 г.).</p> <p>4. Повышение квалификации по дополнительной профессиональной программе «Профессиональная деятельность преподавателя медицинского вуза» (72 часа). Организатор: ФГБОУ ВПО «Оренбургский государственный педагогический университет», г. Оренбург (06.11.2018-26.12.2018 гг.).</p> <p>5. Повышение квалификации по теме: «Стандартизированный пациент в аккредитации специалистов здравоохранения по навыкам профессионального общения» (8 часов). Организатор: ФГАОУ ВО «Первый Московский государственный медицинский университет им. И.М. Сеченова (Сеченовский университет)», г. Екатеринбург (26.04.2019 г.).</p> <p>6. Повышение квалификации по дополнительной профессиональной программе «Использование информационно-коммуникационных технологий в образовательном процессе» (18 часов). Организатор: ФГБОУ ВО «Оренбургский государственный медицинский университет» Минздрава России, г. Оренбург (17.07.2019 г.).</p>

Наименование должности	Ф.И.О.	Образование	Учёная степень	Учёное звание	Стаж работы (лет-месяцев-дней)		Повышение квалификации
					Общий	Научно-педагогический	
							<p>7. Повышение квалификации по дополнительной профессиональной программе «Разработка и сопровождение онлайн-курса для обучения медицинских специалистов» (36 часов). Организатор: ФГБОУ ВО «Сибирский государственный медицинский университет» Минздрава России, г. Томск (18.11.2019-07.12.2019 г.).</p> <p>8. Повышение квалификации по теме: «Стандартизированный пациент в аккредитации специалистов здравоохранения по навыкам профессионального общения» (8 часов). Организатор: ФГАОУ ВО «Первый Московский государственный медицинский университет им. И.М. Сеченова (Сеченовский университет)», г. Екатеринбург (11.12.2019 г.).</p> <p>9. Повышение квалификации по дополнительной профессиональной программе «Профессиональная деятельность преподавателя медицинского вуза» (72 часа). Организатор: ФГБОУ ВПО «Оренбургский государственный педагогический университет», г. Оренбург (02.11.2020-16.12.2020 гг.).</p> <p>10. Повышение квалификации по теме: «Стандартизированный пациент в аккредитации специалистов здравоохранения по навыкам профессионального общения» (8 часов). Организатор: ФГАОУ ВО «Первый Московский государственный медицинский университет им. И.М. Сеченова (Сеченовский университет)», г. Москва (01.06.2021 г.).</p>

Лист регистрации изменений и переутверждений ДПП

№ п/п	№ изм. стр.	Содержание изменений / переутверждений	Утверждение на заседании кафедры (протокол № ___ от ___)	Подпись лица, внесшего изменения / переутверждение