

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

«Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина»

Аккредитационно-симуляционный Центр

«Утверждаю»

Проректор по непрерывному  
профессиональному образованию  
Тамбовского  
государственного университета  
имени Г.Р. Державина



И.В.Аверина

2021 г.

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА  
ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ**

Наименование программы: «Основы коммуникации при работе с пациентом»

Документ о квалификации: удостоверение о повышении квалификации установленного образца

Объем: 36 часов

Тамбов 2021

## Составители:

Гажа А.К., к.п.н., профессор, заведующий кафедрой психиатрии и неврологии Медицинского института ТГУ имени Г.Р. Державина, заслуженный врач РФ

Юрьева Т.В. , к.пс.н., заведующая кафедрой общей и клинической психологии Педагогического Института ТГУ имени Г.Р. Державина

Чернышев А.В., к.м.н., профессор, заведующий кафедрой общественного здоровья и здравоохранения Медицинского института ТГУ имени Г.Р. Державина

## Рецензент:

Струкова Елена Юрьевна - главный внештатный специалист – эксперт по медицинской психологии Управления здравоохранения Тамбовской области, заведующая реабилитационным отделением для проведения психосоциальных индивидуальных и групповых мероприятий ОГБУЗ «Тамбовская психиатрическая клиническая больница»

Дополнительная профессиональная программа утверждена на заседании Учёного Совета ФГБОУ ВО «Тамбовский государственный Университет имени Г.Р. Державина» 22 января 2021 г. Протокол № 52.

## **I. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ**

### **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» (ФЗ 273)
- Федеральный закон от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»
- Приказ Минобрнауки России от 1 июля 2013 г. № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам» (зарегистрирован Минюстом России 20 августа 2013г., регистрационный № 29444)
- Приказ Минобрнауки РФ от 23.08.2017 № 816 «Об утверждении Порядка применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 22 января 2013 г. № 23 «О Правилах разработки, утверждения и применения профессиональных стандартов»
- Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 23 июля 2010 г. № 541н «Об утверждении единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников в сфере здравоохранения».
- Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации № 66н «Об утверждении порядка и сроков совершенствования медицинскими работниками профессиональных знаний и навыков путем обучения по дополнительным профессиональным образовательным программам в образовательных и научных организациях»;
- Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 7 октября 2015 г. N 700н «О номенклатуре специальностей специалистов, имеющих высшее медицинское и фармацевтическое образование»
- Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 8 октября 2015 г. № 707н «Об утверждении Министерства здравоохранения Российской Федерации Квалификационных требований к медицинским и фармацевтическим работникам с высшим образованием по направлению подготовки «Здравоохранение и медицинские науки»

Программа повышения квалификации разработана с учётом требований профессионального стандарта для всех специальностей по приказу Минздрава России от 07.10.2015 №700н (ред. от 11.10.2016) «О номенклатуре специальностей специалистов, имеющих высшее медицинское и фармацевтическое образование», в трудовые функции которых входят навыки общения с пациентами.

Программа реализуется на основании лицензии Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки на осуществление образовательной деятельности от 28 июня 2016 г. Серии 90Л01 № 0009275, регистрационный №2228. Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

### **1.2. Квалификационные требования к уровню образования слушателя:**

К освоению программы допускаются лица, отвечающие следующим требованиям:

- наличие диплома о высшем профессиональном образовании по специальности «Лечебное дело», «Педиатрия», «Стоматология».
- интернатура и /или ординатура по клиническим специальностям

### **1.3. Категория слушателей: врачи по специальности "Клиническая медицина»**

**1.4. Формы освоения программы:** очная, очно – заочная, с использованием дистанционных образовательных технологий.

**1.5. Цель и планируемые результаты обучения:** овладение коммуникативными навыками с пациентами врачами всех специальностей в соответствии с профессиональными стандартами специальностей по приказу Минздрава России от 07.10.2015 №700н (ред. от 11.10.2016) «О номенклатуре специальностей специалистов, имеющих высшее медицинское и фармацевтическое образование», в трудовые функции которых входят навыки общения с пациентами.

Программа направлена на освоение (совершенствование) следующих профессиональных компетенции по видам профессиональной деятельности: лечебная

ПК-1 Способность и готовность врача к эффективному общению со стандартизированным пациентом

ПК- 2 Способность и готовность общаться с «трудными» пациентами (конфликтными, замкнутыми, некоммуникабельными и др. пациентами, а также с, испытывающими состояние тревоги, страха и т.д.) и пациентами, страдающими психическими заболеваниями.

Вид профессиональной деятельности: Врачебная практика

Характеристика профессиональных компетенций, качественное изменение которых осуществляется в результате освоения Программы:

Виды деятельности или трудовая функция (по ПС)	Профессиональные компетенции	Практический опыт	Умения	Знания
<p>Профессиональный стандарт «Врач-лечебник» (врач-терапевт участковый) А/02.7 Проведение обследования пациента с целью установления диагноза.</p> <p>Профессиональный стандарт «Врач-педиатр участковый»: А/01.7 Обследование детей с целью установления диагноза.</p> <p>Профессиональный стандарт «Врач-кардиолог» А/01.8 Проведение обследования пациентов при заболеваниях и (или) состояниях сердечно-сосудистой системы с целью постановки диагноза.</p> <p>Профессиональный стандарт «Врач-невролог» А/01.8 Проведение обследования пациентов при заболеваниях и (или) состояниях нервной системы с целью постановки диагноза.</p> <p>Проект профессионального стандарта «Врач-онколог» А/02.8 Назначение и проведение обследования пациентов в целях выявления онкологического заболевания и его прогрессирования.</p>	<p><b>ПК - 1.</b> Способность и готовность врача к эффективному общению со стандартизированным пациентом</p>	<p><b>Владеет:</b> Навыками эффективного общения врача с пациентом при оказании медицинской помощи</p>	<p><b>Уметь:</b> устанавливать межличностное взаимодействие с пациентом; получать информацию о состоянии здоровья пациента</p>	<p><b>Знать:</b> методику сбора жалоб, анамнеза жизни, анамнеза болезни у пациента; пациент – ориентированную модель оказания медицинской помощи; Калгари-Кембриджскую модель медицинской консультации пациента</p>
<p>Проект профессионального стандарта «Врач-педиатр» А/01.7 Проведение обследования детей в целях выявления заболеваний и (или) состояний и установления диагноза;</p> <p>В/01.8 Проведение обследования детей в целях выявления заболеваний и (или) состояний и установления диагноза.</p> <p>Проект профессионального стандарта «Врач общей практики (семейный врач)» А/01.8 Проведение обследования пациентов с целью установления диагноза; В/02.8 Использование принципов и методов медицинской психологии в работе с семьей.</p> <p>Проект профессионального стандарта «Врач-</p>	<p><b>ПК-2</b> Способность и готовность общаться с «трудными» пациентами и пациентами, страдающими психическими заболеваниями</p>	<p><b>Владеет:</b> Навыками экспресс диагностики психических и поведенческих расстройств; техникой безопасности при работе с психически больными пациентами</p>	<p><b>Уметь:</b> правильно выстраивать коммуникации с конфликтными пациентами, и с пациентами, страдающими расстройством психики</p>	<p><b>Знать:</b> особенности коммуникации с пациентом, находящимся в сложных кризисных состояниях; алгоритм действий в отношении больного с</p>

терапевт» А/01.8 Прове-дение обследования пациентов с целью установления диагноза.				выявленными признаками психического расстройства
--	--	--	--	--

1.6. Трудоемкость программы: **36 часов**

## II. УЧЕБНЫЙ ПЛАН

№ п/п	Наименование учебных тем	Формы промежуточной аттестации	Обязательные учебные занятия		Всего (час.)
			Лекцион ные занятия	Практическ ие занятия, тренинг в симуляцио нном центре	
1	2	3	4	5	6
1.	<b>Модуль 1. Конфликтология</b>	решение кейсов	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>14</b>
2.	Тема 1. Понятие и структура медицинских конфликтов		2	2	4
3.	Тема 2. Виды медицинских конфликтов		2	2	4
4.	Тема 3. Разрешение конфликтов в медицинской практике		2	4	6
5.	<b>Модуль 2. Особенности коммуникации с пациентом</b>	творческое задание (определение ведущего радикала личности)	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>14</b>
6.	Тема 1. Построение коммуникаций с характерологически особенными пациентами		2	2	4
7.	Тема 2. Особенности коммуникации с пациентами, находящимися в сложных кризисных состояниях		2	3	5
8.	Тема 3. Правила коммуникации врачей непсихиатрических специальностей с психически больными пациентами		2	3	5
9.	<b>Модуль 3. Правила и стандарты коммуникации в медицинской организации: юридические основы и менеджмент качества</b>	решение кейсов	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>6</b>
10.	Тема 1. Врачебная тайна		0,5	-	0,5
11.	Тема 2. Добровольное информированное согласие		0,5	-	0,5
12.	Тема 3. Международные стандарты (Калгари-кембриджская модель) медицинской консультации пациента		1	1	2
13.	Тема 4. Эффективная коммуникация в МО и стандарты передачи информации		1	1	2



## ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

### Требования к квалификации педагогических кадров, представителей медицинских организаций, обеспечивающих реализацию образовательного процесса.

Реализация программы повышения квалификации обеспечивается сотрудниками университета, а также лицами, привлекаемыми к реализации программы на условиях договора гражданско-правового характера. Доля научно-педагогических работников, имеющих образование, соответствующее профилю программы повышения квалификации, в общем числе научно-педагогических работников, реализующих программу, должна составлять не менее 50 процентов. Доля научно-педагогических из числа руководителей и работников организаций, деятельность которых связана с направленностью (реализуемой программы) (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет) в общем числе работников, реализующих программу повышения квалификации не менее 25 процентов.

### Требования к материально-техническим условиям

Материально техническая база, обеспечивающая реализацию Программы, соответствует действующим санитарно-техническим нормам, а также нормам и правилам пожарной безопасности.

Реализация программы предполагает использования учебных помещений ФГБОУ ВО ТГУ имени Г.Р. Державина.

Занятия проводятся по адресам:

1. - г. Тамбов, ул. Советская 93 – корпус Медицинского института

2. - г. Тамбов, ул. Московская 1А – Аккредитационно – симуляционный центр ТГУ имени Г.Р. Державина.

Наименование аудиторий, кабинетов	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
1	2	3
Конференц зал с возможностью группировки рабочих мест (101,5 кв. м)	Лекции	Ноутбук Dell, проектор BenQ с интерактивным модулем, акустическая система Sven, МФУ Kyocera, демонстрационная доска магнитно-маркерная, кафедра докладчика, места для обучающихся.
Учебная аудитория для групповой работы	Лекции	Ноутбук Dell, проектор Epson EMP-TW, экран на штативе, акустическая система Sven, учебная доска, места для обучающихся.
Комната дебрифинга	Лекции, практические	Ноутбук Dell, ЖК- экран Samsung, колонки Sven, места для обучающихся.

	занятия	
Станция для отработки практического навыка – «Коммуникативные навыки»	Практические занятия (тренинги)	Ноутбук Dell, проектор Epson EMP-TW, экран на штативе, акустическая система Sven, учебная доска, места для обучающихся

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечивается доступом к автоматизированной системе управления и проведения обучения, в том числе с дистанционными образовательными технологиями (далее – Автоматизированная система)

Автоматизированная система обеспечивает:

- Возможность входа в неё обучающегося из любой точки, в которой имеется доступа к информационно – телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»);
- Одновременный доступ 100% обучающихся по Программе;
- Доступ к учебному содержанию Программы и электронным образовательным ресурсам в соответствии с формой обучения;
- Фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения Программы;

При реализации программы с использованием дистанционных технологий от слушателей требуется наличие у них персонального компьютера/планшета/смартфона с колонками/наушниками, подключением к сети Интернет со скоростью доступа не менее 1 Мбит/с, а также программным обеспечением (браузер Google Chrome версия 55 и выше, установленная программа для воспроизведения flash-контента Adobe Flash Player версии 25 и выше).

### **Требованиям к информационным и учебно-методическим условиям**

В лекциях преподаватель должен формировать у слушателей системное представление об объекте изучения, формировать профессиональные интересы.

При проведении практических занятий внимание уделяется применению новых теоретических знаний на практике, симуляционному обучению.

В процессе обучения используются следующие учебно-методические материалы:

- рекомендуемая основная и дополнительная литература для организации самостоятельной работы слушателей;
- электронные версии федеральных законов, учебников и методических рекомендаций для подготовки к практическим занятиям.

### **Перечень используемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

#### **Основные источники:**

1. Карточный дом. Психотерапевтическая помощь клиентам с пограничными расстройствами / И.Ю. Млодик. – Издательство «Генезис», 2016 (2017). – 160 с.
2. Навыки общения с пациентами: симуляционное обучение и оценка коммуникативных навыков в медицинском вузе: Методическое руководство/ под науч. ред. Н.С. Давыдовой, Е.В. Дьяченко. Екатеринбург: Типография ООО «АТГрупп», 2019, 128 с.
3. Навыки эффективного общения для оказания пациент-ориентированной медицинской помощи научно-методическое издание / авторы-сост. Ботгаев Н.А., Горина К.А., Грибков Д.М., Давыдова Н.С., Дьяченко Е.В., Ковтун О.П., Макарович А.Г., Попов А.А., Самойленко Н.В. Сизова Ж.М., Сонькина А.А., Теплякова О.В. и др. М.: Издательство РОСОМЕД (Российское общество симуляционного обучения в медицине), 2018. 32 с.  
<http://rosomed.ru/system/documents/files/000/000/102/original/Раздатка-Руководствопо-Калгари-Кембриджской-модели.pdf?1528916127>.

4. Методические рекомендации по созданию сценариев по коммуникативным навыкам (навыкам общения) для симулированных пациентов при аккредитации специалистов здравоохранения / авторы-составители Давыдова Н.С., Собетова Г.В., Куликов А.В., Серкина А.В., Боттаев Н.А., Дьяченко Е.В., Шубина Л.Б., Грибков Д.М. Москва, 2018. 20 с. <http://fmza.ru/upload/medialibrary/c92/mr-dlya-sozdaniyaekzamenatsionnykh-stsenariiev-po-kn.pdf>.
5. Давыдова Н.С., Дьяченко Е.В., Попов А.А., Макарошкин А.Г., Самойленко Н.В., Новикова О.В. «Стандартизированный пациент» как симуляционная технология обучения и оценки эффективной коммуникации будущих врачей // Медицинское образование и профессиональное образование (журнал из перечня ВАК). 2016. № 3. Тезисы [Электр. ресурс]. [http://www.medobr.ru/ru/jarticles/412.html?SSr=48013413f915ffffff27c\\_\\_07e302010f3018-53a0](http://www.medobr.ru/ru/jarticles/412.html?SSr=48013413f915ffffff27c__07e302010f3018-53a0).
6. Сильверман Дж., С. Кёрц, Дж. Дрейпер. Навыки общения с пациентами. Пер. с англ. Сонькина А.А. М.: ГРАНАТ, 2018. 304 с.
7. Сонькина А.А. Навыки профессионального общения в работе врача // ОРГЗДРАВ: новости, мнения, обучение. 2015. № 1. С. 101-107.

#### **Дополнительные источники:**

1. Метаморфозы родительской любви, или как воспитывать, но не калечить / И.Ю. Млодик. – Издательство «Генезис», 2017. – 160 с.
2. Тайная опора. Привязанность в жизни ребенка / Л. В. Петрановская. – Издательство «АСТ», 2015. – 288 с.

#### **Интернет-ресурсы:**

1. [www.medicina.ru](http://www.medicina.ru) – Медицина
2. <https://rosomed.ru> - Российское общество симуляционного обучения в медицине
3. <http://www.rusmedserv.com> - медицинские сайты
4. <http://www.med-edu.ru/> - медицинские сайты

#### **6.4. Общие требования к организации образовательного процесса**

Образовательный процесс осуществляется в соответствии с настоящей программой в соответствии с локальными нормативными актами образовательной организации. Продолжительность занятий устанавливается локальным нормативным актом образовательной организации. Материалы и задания в системе Moodle после получения логина и пароля доступны слушателям круглосуточно.