



UDC 378.14.015.62

Беляева Татьяна Михайловна

кандидат медицинских наук, доцент, доцент кафедры персонизированной медицины
НАО «Медицинский университет Семей», Республика Казахстан

Фаизова Раида Ильдусовна

кандидат медицинских наук, завуч кафедры персонизированной медицины
НАО «Медицинский университет Семей», Республика Казахстан

Дюсупова Ажар Ахметкалиевна

доктор медицинских наук, доцент, заведующая кафедрой персонизированной медицины
НАО «Медицинский университет Семей», Республика Казахстан

Терехова Татьяна Ивановна

ассистент кафедры персонизированной медицины
НАО «Медицинский университет Семей», Республика Казахстан

Юрковская Оксана Александровна

кандидат медицинских наук, доцент, доцент кафедры персонизированной медицины
НАО «Медицинский университет Семей», Республика Казахстан

Хисметова Амина Мухамедоллаевна

завуч кафедры персонизированной медицины
НАО «Медицинский университет Семей», Республика Казахстан

**СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ КОММУНИКАТИВНОЙ
КОМПЕТЕНТНОСТИ ИНТЕРНОВ ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ «ОБЩАЯ
ВРАЧЕБНАЯ ПРАКТИКА»**

Аннотация: в статье проводится анализ эффективности внедрения дисциплины «Специфические коммуникативные навыки» при подготовке интернов по специальности «Общая врачебная практика» с использованием различных методов обучения и оценки по результатам обратной связи. Даются

рекомендации о необходимости введения соответствующей дисциплины на всех уровнях постдипломной подготовки.

Ключевые слова: *общая врачебная практика, интернатура, специфические коммуникативные навыки, сообщение плохих новостей, сообщение о медицинской ошибке*

Актуальность. Общеизвестным фактом считается, что профессиональная компетентность врача определяется совокупностью базовых медицинских навыков, современных научных знаний и моральных ценностей. Ее основными компонентами является способность использовать приобретенные навыки и умения, интегрировать их с помощью клинического мышления, а также реализовывать их в процессе коммуникации с пациентами, руководствуясь этическими принципами [1]. В связи с этим формирование коммуникативных навыков (КН) в настоящее время считается краеугольным камнем медицинского образования. Поэтому развитие и совершенствование коммуникативных навыков, наряду с профессиональными знаниями и умениями, является обязательным компонентом подготовки семейного врача.

Коммуникативная компетентность предполагает взаимодействие разнообразных когнитивных, эмоциональных, поведенческих характеристик, определяющих работу врача, которая не может быть эффективной без установления, поддержания и развития позитивного сотрудничества с пациентом и другими участниками лечебно-профилактического процесса.

Анализ литературных данных свидетельствует о том, что нередко выпускники медицинских ВУЗов (интерны, резиденты) не всегда соответствуют требованиям, предъявляемым к профессии врача в современных условиях. Реалии сегодняшнего дня диктуют необходимость успешной реализации полученных в высшей школе профессиональных знаний, умений и навыков только в симбиозе с высоким уровнем коммуникативной компетентности.

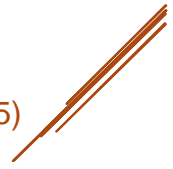
Декларация Всемирной федерации по медицинскому образованию (Эдинбург, 1988) установила, что каждый пациент должен иметь возможность



проходить лечение у врача, который является внимательным слушателем, тщательным наблюдателем, эффективным клиницистом, обладающим высокой восприимчивостью в сфере общения. Подсчитано, что в среднем за профессиональную карьеру врач принимает около 200 тыс. пациентов, и залогом правильной диагностики и лечения является именно эффективный процесс коммуникации [2].

Самым перспективным направлением, обеспечивающим формирование коммуникативной компетентности врача, является, по нашему мнению, внедрение дисциплины «Специфические коммуникативные навыки» в качестве обязательного вузовского компонента в интернатуре «Общая врачебная практика». Это позволяет достичь более высокого уровня базовых и специфических навыков коммуникации в деликатной сфере взаимодействий «врач-пациент». Большое внимание уделяется подготовке будущих врачей в научно-теоретических, научно-методических и практических работах.

Применение базовых и специфических коммуникативных навыков, предполагающих персонализированный подход в различных ситуациях, возникающих при работе с пациентами в амбулаторно-поликлинических условиях, неизбежно способствует повышению удовлетворенности больных качеством оказания медицинской помощи и достижению хорошего комплаенса [3]. При установлении доверительных взаимоотношений между врачом и пациентом последние лучше оценивают имеющиеся у них проблемы, что обеспечивает их активное вовлечение в совместное обсуждение необходимых диагностических и лечебных рекомендаций. Пациенты врачей с высокоразвитыми коммуникативными навыками демонстрируют большую приверженность назначаемой терапии и чаще следуют советам по изменению образа жизни, в том числе и по отказу от вредных привычек, принимают более осознанное и активное участие в лечении собственного заболевания. У них реже развиваются психосоматические расстройства [4].



Успешное освоение данных навыков, в особенности специфических, таких как общение с пациентами разных возрастных групп (пожилые, дети) и членами их семей, сообщение плохих новостей, сообщение о медицинской ошибке осуществляется поэтапно, начиная с отработки коммуникативных навыков в формате ролевой игры, где особый акцент делается на поведенческих характеристиках «врача», и заканчивая ситуациями реального взаимодействия интернов с пациентами в условиях амбулаторной практики [5,6]. В итоге это позволяет значительно улучшить качество подготовки интернов по оказанию медицинской помощи населению.

Развитие коммуникативной компетентности у обучающихся до недавнего времени предполагало изучение коммуникативных навыков только на первом и втором курсах по специальности «Общая медицина». В то же время освоение клинических дисциплин студентами начиналось только на третьем курсе, что неизбежно повлияло в дальнейшем на уровень коммуникативной компетентности при прохождении интернатуры. Это, несомненно, повлияло на уровень коммуникативной компетентности врачей-интернов: углубленное знание коммуникативных навыков и применение их в практической деятельности на амбулаторном этапе оказалось весьма востребованным в интернатуре.

Учитывая все вышеизложенное, на кафедре персонализированной медицины НАО «МУС» (некоммерческое акционерное общество «Медицинский университет Семей») с 2019-2020 учебного года в программу подготовки интернов-ВОП 6-го курса введена новая дисциплина «Специфические коммуникативные навыки» в объеме 3-х кредитов (90 часов). Занятия проводятся ППС, имеющими сертификаты тренеров-экспертов по коммуникативным навыкам Министерства образования и науки (МОН) Республики Казахстан.

Цель работы: проанализировать эффективность внедрения дисциплины «Специфические коммуникативные навыки» для интернов 6-го курса по специальности «Общая врачебная практика» по результатам анкетирования.



Материалы и методы исследования. Интернам предлагалось оценить эффективность обучения с использованием следующих методов обучения и оценки: оценка навыка «Эмпатия» - через запись диалога с симулированным пациентом, в роли которого выступали сами интерны; оценка навыка «Управление интервью» - составление вопросов разного типа (открытые, закрытые, альтернативные, наводящие, а также на выявление идеи, опасений и ожиданий пациента); отработка специфических навыков коммуникации с пациентами разных возрастных групп и членами их семей, сообщение плохих новостей, сообщение о медицинской ошибке в формате видеозаписи. Прием практической части суммативного экзамена предусматривал оценку видеозаписи «Мое лучшее видео» приема с симулированным пациентом с применением базовых и специфических навыков пациент-центрированного консультирования. В течение всего времени освоения дисциплины проводился сбор конструктивной обратной связи по каждому заданию с участием «врача», «пациента», «эксперта» и непосредственно самого преподавателя.

Результаты исследования. Внедрение новой дисциплины с более углубленным подходом в изучении специфических коммуникативных навыков подтвердило, что применение разнообразных методов обучения и оценки коммуникативной компетентности в интернатуре с использованием ролевых игр и возможностью пребывания каждого обучающегося в роли любого из трех участников диалога: «врача», «пациента», «эксперта» обеспечивает большую вероятность достижения эффективного взаимодействия интерна с пациентами в реальных условиях. В рамках тренинга развивается диалоговое общение, которое способствует совершенствованию эмпатии как личностного, профессионально-значимого качества врача. В анкетировании приняли участие 90 интернов-ВОП 6-го курса по специальности «Общая медицина».

85% респондентов отметили, что оценка видеозаписи приема с симулированным пациентом - «Мое лучшее видео» со сбором обратной связи от

всех участников ролевой игры является наиболее эффективным и мотивирующим методом обучения. 87% опрошенных отметили, что применяли навык «Управление интервью» в реальных условиях в ПМСП. Использование мнемонической схемы вербального компонента эмпатии NURSE позволило добиться улучшения взаимоотношений с пациентами у 86,8% опрошенных. Особую сложность применения в амбулаторных условиях вызывали такие навыки, как сообщение плохой новости и сообщение о медицинской ошибке - у 70,2% и 77,8% респондентов соответственно. 62,5% обучающихся признались, что отсутствие навыков коммуникации с пациентами разных возрастных групп и членами их семей создавало определенные трудности в налаживании эффективной коммуникации до изучения дисциплины.

Выводы.

1. Проведение анкетирования позволяет оценить эффективность использования разных методов обучения и оценки уровня освоения базовых и специфических коммуникативных навыков у интернов-ВОП и степень их подготовленности к работе с пациентами.

2. Обучение коммуникативным навыкам должно быть продолжено в интернатуре, когда обучающиеся большую часть времени проводят в условиях реального общения с пациентами.

3. Высокий уровень коммуникативной компетентности врача-интерна позволяет установить доверительные отношения с пациентом, поставить более точный диагноз, достигнуть высокого комплайенса, а значит улучшить эффективность диагностических и лечебных мероприятий и удовлетворенность пациента.

Список источников:

1. Дуброва В. П. Размышления о врачебном искусстве, или социально-психологические факторы успешности деятельности врача // Медицина. 1999. № 3. С. 10–11.



2. Silverman J., Kurtz S.M., Draper J. Skills for communicating with patients. 2nd ed. Oxford: Radcliffe Publishing Ltd, 2005.
3. Stewart M., Brown J.B., Donner A., McWhinney I.R. et al. The impact of patient-centered care on outcomes // J. Fam. Pract. 2000. Vol. 49, N 9. P. 796–804.
4. Ha J.F., Longnecker N. Doctor-patient communication: a review // Ochsner J. 2010. Vol. 10, N 1. P. 38–43.
5. Bosse H.M., Nickel M., Huwendiek S., Schultz J.H. et al. Cost-effectiveness of peer role play and standardized patients in undergraduate communication training // BMC Med. Educ. 2015. Vol. 15. P. 183. 6.
6. Choudhary A., Gupta V. Teaching communications skills to medical students: Introducing the fine art of medical practice // Int. J. Appl. Basic Med. Res. 2015. Vol. 5, suppl. 1. P. 41–44.