



X международный форум

**РОСМЕДОБР 2019**

НП «Медицинская палата  
Свердловской области»

**Станция оценки навыков общения в  
первичной специализированной  
аккредитации специалистов:  
опыт, проблемы, пути решения в 2020 году**

*Сизова Ж.М., Бородулина Т.В., Давыдова Н.С., Дьяченко Е.В.,*

*2019 г.*

## ВЫЗОВЫ

# Резолюция Конгресса пациентов:

*фрагменты:*

*\*...разработка и внедрение учебных курсов по коммуникации с пациентами в основные и дополнительные профессиональные программы*

*\*...оценка навыков по коммуникации...в аккредитации специалистов отрасли*



424 делегата из 76 регионов России

Представители Государственной Думы и Совета Федерации РФ, Министерства здравоохранения РФ, Росздравнадзора, ФОМС, Администрации Президента РФ, Общественной палаты РФ...

## Есть проблема?

evidence

доказательная база

*Koch-Weser et al 2009* (USA, rheumatology):

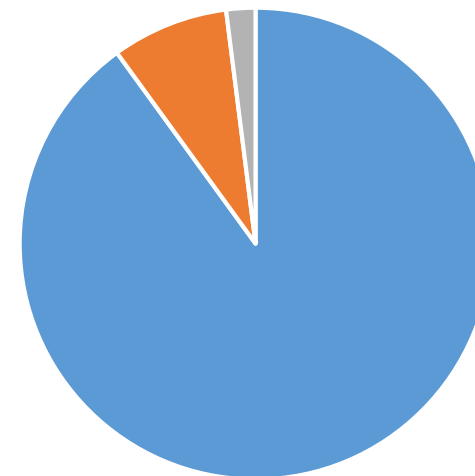
врачи не объясняли 79% медицинских терминов.

Пациенты лишь в 17% случаях показывали непонимание.

*Braddock et al. 1997* (USA, первичное звено,

аудиозаписи): только в 2% случаев доктор проверял понимание пациентом информации

структура жалоб пациентов \*



■ неумение/нежелание врача разъяснить информацию

■ медицинские ошибки

■ другое

\* Лига защитников пациентов, 2016

## ОСНОВАНИЕ

# ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ

«Врач-лечебник (врач-терапевт участковый)»

*приказ №293н от 21.03.2017 г.*

**A/02.7** Сбор жалоб, анамнеза  
жизни и заболевания  
пациента...

**A/04.7** ...Разъяснять элементы  
и правила здорового образа  
жизни...

# ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЙ СТАНДАРТ

**ФГОС ВО по 31.05.01 Лечебное дело**  
*приказ №19 от 09.02.2016 г.*

**ОПК-2** готовность к коммуникации ... для  
решения задач профессиональной деятельности

**ФГОС 3++ УК-4.** Способен применять  
современные коммуникативные технологии, в  
том числе на иностранном(ых) языке(ах), для  
академического и профессионального  
взаимодействия

**ПК-5** готовность к сбору и анализу жалоб  
пациента ...в целях распознавания состояния  
...заболевания

**ПК-16** готовность к просветительской  
деятельности ...ЗОЖ



**Опыт Уральского государственного медицинского  
университета в организации  
станции коммуникации  
в процедурах государственной итоговой  
аттестации и аккредитации специалистов**

# OSKE-ОЦЕНКА НАВЫКОВ ОБЩЕНИЯ:

симуляция амбулаторного приема участкового врача-терапевта



**ПАС-2019 г.**

**ПАС-2018 г.**

**ПАС-2017 г.**

**ГИА-2016 г.**

**ГИА-2015 г.**



**Методика**  
**«стандартизированный пациент»**



# ИНФОГРАФИКА

## пилота

# Первичная аккредитация специалистов ПИЛОТ станции коммуникации в 2017 г. 2018 г.

## II этап: *практические навыки*

Аккредитация специалистов

ПИЛОТНЫЙ ПРОЕКТ

### Паспорт экзаменационной станции (типовой)

Сбор анамнеза на первичном  
амбулаторном врачебном приеме

Специальность:

Терапия

### Основание

*письмо Минздрава РФ  
16-5-15/69  
от 28.03.2018 г.*

### Пилот 2018

44 (+2) вуза

(81,5% от  
обуч. вузов)

1728

аккредитуемых, что  
составило **9,54%**  
от всех 18111  
аккредитуемых



### Обучение СП в ОСКЕ Пилот 2018

54 вуза

(апрель-июнь 2018)

112

сертифицированных СП



### Пилот 2017

в Уральском и  
Сеченовском  
университетах

2 вуза



### рабочая группа

в рамках мероприятия  
по гранту от  
EACH  
(март 2018)

17 вузов



Координатор от ФМЦА  
к.псих.н. доц.  
Е.В. Дьяченко (УГМУ)

## ВЫВОДЫ пилота

# РАЗРАБОТКА обеспечения станции

- ❑ Валидный и надежный фонд оценочных средств (сценарии и оценочные чек-листы)
- ❑ Отбор и обучение стандартизованных пациентов (методики и программы обучения)
- ❑ Обучение членов аккредитационной комиссии

## ОШИБКИ

### аккредитуемых

- ❑ «Подгоняют» расспрос о жалобах под диагноз; диагноз первичен, жалобы пациента - вторичны
- ❑ 1 из 9 выпускников в расспросе пациента вышел на ключевой симптом - онконастороженность при анемическом синдроме
- ❑ Ни один выпускник не показал адекватную симптоматику дальнейшую «маршрутизацию» пациента
- ❑ отсутствует системный подход к симптомокомплексу в расспросе пациента
- ❑ уверенная демонстрация этиологии и патогенеза при неуверенном / неудовлетворительном следовании клиническим рекомендациям

**Станция может быть включена в аккредитацию специалистов**



# 2019

# первичная СПЕЦИАЛИЗИРОВАННАЯ аккредитация

## Основание

приказ Минздрава России №898н от 21.12.2018 г.

- |                |                                   |
|----------------|-----------------------------------|
| 1. Терапия     | 5. Онкология                      |
| 2. Педиатрия   | 6. Общая<br>врачебная<br>практика |
| 3. Неврология  |                                   |
| 4. Кардиология |                                   |

Приложение  
к приказу Министерства здравоохранения  
Российской Федерации  
от «21» декабря 2018 г. № 898н

Изменения,  
которые вносятся в сроки и этапы аккредитации специалистов, а также категории лиц, имеющих медицинское,  
фармацевтическое или иное образование и подлежащих аккредитации специалистов, утвержденные приказом  
Министерства здравоохранения Российской Федерации от 22 декабря 2017 г. № 1043н

1. Позицию, касающуюся аккредитации специалистов с 1 января 2019 года, изложить в следующей редакции:

с 1 января 2019 года	лица, получившие после 1 января 2019 года высшее образование по основным образовательным программам в соответствии с федеральными государственными образовательными стандартами в области образования «Здравоохранение и медицинские науки» (уровень ординатуры), требования к результатам освоения основных образовательных программ профессионального образования в части профессиональной компетенции которых сформированы на основе соответствующих профессиональных стандартов (при наличии) <sup>2</sup> по специальностям: «Неврология», «Кардиология», «Общая врачебная практика (семейная медицина)», «Онкология», «Педиатрия», «Терапия»
	лица, получившие после 1 января 2019 года дополнительное профессиональное образование по программам профессиональной переподготовки, разработанным на основании установленных квалификационных требований, профессиональных стандартов и требований соответствующих федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования (уровень ординатуры) к результатам освоения образовательных программ <sup>3</sup> по специальностям: «Неврология», «Кардиология», «Общая врачебная практика (семейная медицина)», «Онкология», «Педиатрия», «Терапия»

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
(Минздрав России)

МИНИСТЕРСТВО ЮСТИЦИИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ЗАРЕГИСТРИРОВАНО  
Регистрационный № 53347  
от "14" января 2019.  
№ 898н

П Р И К А З

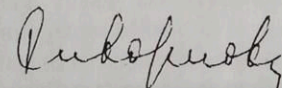
21 декабря 2018 г.

Москва

О внесении изменений  
в сроки и этапы аккредитации специалистов, а также категорий лиц,  
имеющих медицинское, фармацевтическое или иное образование  
и подлежащих аккредитации специалистов, утвержденные приказом  
Министерства здравоохранения Российской Федерации  
от 22 декабря 2017 г. № 1043н

Приказываю:

Внести изменения в сроки и этапы аккредитации специалистов, а также  
категорий лиц, имеющих медицинское, фармацевтическое или иное образование  
и подлежащих аккредитации специалистов, утвержденные приказом Министерства  
здравоохранения Российской Федерации от 22 декабря 2017 г. № 1043н  
(зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации  
19 января 2018 г., регистрационный № 49696), согласно приложению.

Министр  В.И. Скворцова

**Нормативно-правовое  
обеспечение**

к приказу Министерства здравоохранения  
Российской Федерации  
от «21» декабря 2018 г. № 898н

**Изменения,**

**которые вносятся в сроки и этапы аккредитации специалистов, а также категории лиц, имеющих медицинское, фармацевтическое или иное образование и подлежащих аккредитации специалистов, утвержденные приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 22 декабря 2017 г. № 1043н**

1. Позицию, касающуюся аккредитации специалистов с 1 января 2019 года, изложить в следующей редакции:

« с 1 января 2019 года	лица, получившие после 1 января 2019 года высшее образование по основным образовательным программам в соответствии с федеральными государственными образовательными стандартами в области образования «Здравоохранение и медицинские науки» (уровень ординатуры), требования к результатам освоения основных образовательных программ профессионального образования в части профессиональной компетенции которых сформированы на основе соответствующих профессиональных стандартов (при наличии) <sup>2</sup> по специальностям: «Неврология», «Кардиология», «Общая врачебная практика (семейная медицина)», «Онкология», «Педиатрия», «Терапия»
	лица, получившие после 1 января 2019 года дополнительное профессиональное образование по программам профессиональной переподготовки, разработанным на основании установленных квалификационных требований, профессиональных стандартов и требований соответствующих федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования (уровень ординатуры) к результатам освоения образовательных программ <sup>3</sup> по специальностям: «Неврология», «Кардиология», «Общая врачебная практика (семейная медицина)», «Онкология», «Педиатрия», «Терапия»

2019

первичная СПЕЦИАЛИЗИРОВАННАЯ аккредитация

ПСА  $\Sigma$  n=3899

профессиональная переподготовка

ПП  $\Sigma$  n=785



МЕТОДИЧЕСКИЙ  
ЦЕНТР АККРЕДИТАЦИИ  
СПЕЦИАЛИСТОВ

[О центре аккредитации](#) [Методическое сопровождение](#) [Первичная аккредитация](#) [Первичная специализированная аккредитация](#) [Периодическая аккредитация](#) [Обучение](#) [Среднее профессиональное образование](#) [Реестр](#)

[Главная](#) — [Первичная специализированная аккредитация](#) — [Педиатрия](#)

## Первичная специализированная аккредитация

Профессиональный стандарт

Спецификация вариантов измерителей

Разработка и экспертиза ФОС

Тестовые задания

*Оценка практических навыков (умений) в симулированных условиях, в том числе с использованием симуляционного оборудования (тренажеров и (или) манекенов) и (или) привлечением стандартизированных пациентов, проводится путем оценивания правильности и последовательности выполнения аккредитуемым не менее 5 практических заданий в виде станций объективного структурированного клинического экзамена (ОСКЭ)*

*[Перечень станций ОСКЭ по специальности "Педиатрия" \(согласовано с Союзом педиатров России\)](#)*

[Возврат к списку](#)

# 2019

## первичная СПЕЦИАЛИЗИРОВАННАЯ аккредитация

### Станции по коммуникации:

1. Сбор жалоб и анамнеза
2. Консультирование
3. «Трудный» пациент
4. Сообщение плохих новостей

Согласовано с ООО «Российское научное медицинское общество терапевтов» (04.12.208 г. № 227-334-25)

ПЕРЕЧЕНЬ СТАНЦИЙ ОБЪЕКТИВНОГО СТРУКТУРИРОВАННОГО КЛИНИЧЕСКОГО ЭКЗАМЕНА (ОСКЭ) ДЛЯ ПРОВЕРКИ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ СПЕЦИАЛИСТОВ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ «ТЕРАПИЯ» ПРИ ПЕРВИЧНОЙ СПЕЦИАЛИЗИРОВАННОЙ АККРЕДИТАЦИИ СПЕЦИАЛИСТОВ

Профессиональный стандарт - Проект профессионального стандарта «Врач-терапевт» (от 09.11.2018 г.)

№ п/п	Название станции	Ситуации	Профессиональные компетенции	Проверяемые трудовые функции	Симуляционное и вспомогательное оборудование	Расходные материалы
4.	Коммуникация	Коммуникация с пациентом в ситуации 1. Сбора жалоб и анамнеза 2. Консультирования 3. «Трудный» пациент 4. Сообщения плохих новостей	Сбор жалоб, анамнеза жизни, анамнеза болезни у пациентов (их законных представителей) Интерпретация информации, полученной от пациентов (их законных представителей)	A/01.8 Проведение обследования пациентов с целью установления диагноза A/05.8 Проведение мероприятий по профилактике и формированию здорового образа жизни и санитарно-гигиеническому просвещению населения	Не требуется	Антисептик для

### и сценарии для симулированного пациента



## Подготовительный этап

1. Создание **рабочих групп на факультетах** для организации и проведения первичной специализированной аккредитации
2. Утверждение **плана подготовки** к первичной специализированной аккредитации
3. Согласование **состава аккредитационной комиссии (в декабре-апреле 2018/2019 г.)** с Министерством здравоохранения Свердловской области и «Медицинской палатой Свердловской области»
4. **Подготовка тестовых заданий и мультимедиа** кафедрами университета для формирования **федеральной** базы данных

## Подготовительный этап

5. Работа экспертов по экспертизе фонда оценочных средств Федерального центра аккредитации (по 100 тестов каждому эксперту)
6. Разработка паспорта «Пилотной» станции «Коммуникативные навыки врача» и сценариев работы на данной станции
7. Проведение производственных собраний с ординаторами, контроль подготовки
8. Отработка умений и навыков по станциям на базе Аккредитационно- симмуляционного Центра с привлечением лаборатории «Коммуникативных навыков» и профильных кафедр

## II ЭТАП АККРЕДИТАЦИИ – ПРАКТИЧЕСКИЕ НАВЫКИ

### Неврология

1 станция – «Сердечно-легочная реанимация»

2 станция – «Экстренная медицинская помощь»

3 станция – «Сбор жалоб и анамнеза на первичном приеме»

4 станция – «Врачебные манипуляции» (люмбальная пункция)

5 станция – «Врачебные манипуляции» (оценка неврологического статуса)

### Педиатрии

1 станция "Сердечно-легочная реанимация (у детей от 1 до 8 лет)"

2 станция - «Сбор жалоб и анамнеза на первичном приеме»

3 станция "Физикальное обследование ребёнка" (определение состояния сердечно-сосудистой системы)

4 станция «Физикальное обследование (дыхательная система»

5 станция "Экстренная медицинская помощь ребенку"

### Онкология

1 станция – «Сердечно-легочная реанимация»

2 станция – «Экстренная медицинская помощь»

3 станция – «Сбор жалоб и анамнеза на первичном приеме»

4 станция – «Врачебные манипуляции» (инфузионная терапия через подкожный порт)

5 станция – «Физикальное обследование» (Молочная железа)



## II ЭТАП АККРЕДИТАЦИИ – ПРАКТИЧЕСКИЕ НАВЫКИ

### Терапия

1 станция – «Сердечно-легочная реанимация»

2 станция – «Экстренная медицинская помощь»

**3 станция – «Сбор жалоб и анамнеза на первичном приеме»**

4 станция – «Врачебные манипуляции» (люмбальная пункция)

5 станция – «Врачебные манипуляции» (Оценка неврологического статуса)

### Кардиология

1 станция "Сердечно-легочная реанимация (у детей от 1 до 8 лет)"

**2 станция - «Сбор жалоб и анамнеза на первичном приеме»**

3 станция "Физикальное обследование ребёнка" (определение состояния сердечно-сосудистой системы)

4 станция «Физикальное обследование (дыхательная система»

5 станция "Экстренная медицинская помощь ребенку"

### ОВП

1 станция – «Сердечно-легочная реанимация»

2 станция – «Экстренная медицинская помощь»

**3 станция – «Сбор жалоб и анамнеза на первичном приеме»**

4 станция – «Физикальное обследование» (сердечно-сосудистая система)

5 станция – «Физикальное обследование» (Молочная железа)

6 станция – «Физикальное обследование» (неврологический статус)

## II ЭТАП АККРЕДИТАЦИИ – КОММУНИКАТИВНЫЕ НАВЫКИ

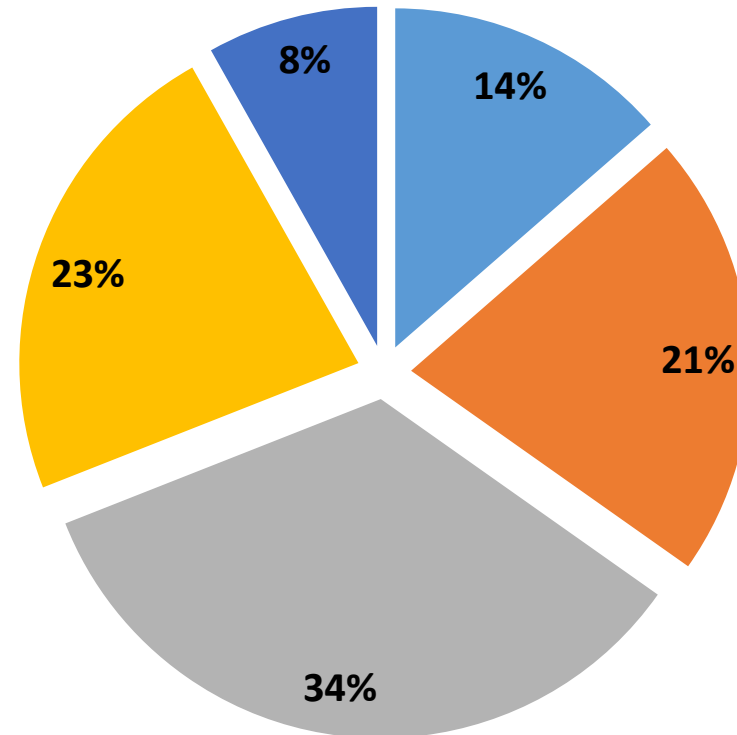
### ошибки

- ✓ В структурировании информации при расспросе:
  - хаотичность расспроса
  - потеря информации о дополнительных жалобах при спешке в уточняющих вопросах
- ✓ «Подгоняют» расспрос о жалобах под диагноз; диагноз первичен, жалобы пациента - вторичны
- ✓ Отсутствует адекватная симптоматике дальнейшая «маршрутизация»

## II ЭТАП АККРЕДИТАЦИИ – ПРАКТИЧЕСКИЕ НАВЫКИ

**результаты  
анкетирования**

**Источники подготовки к ПСА- 2019  
для аккредитуемых**

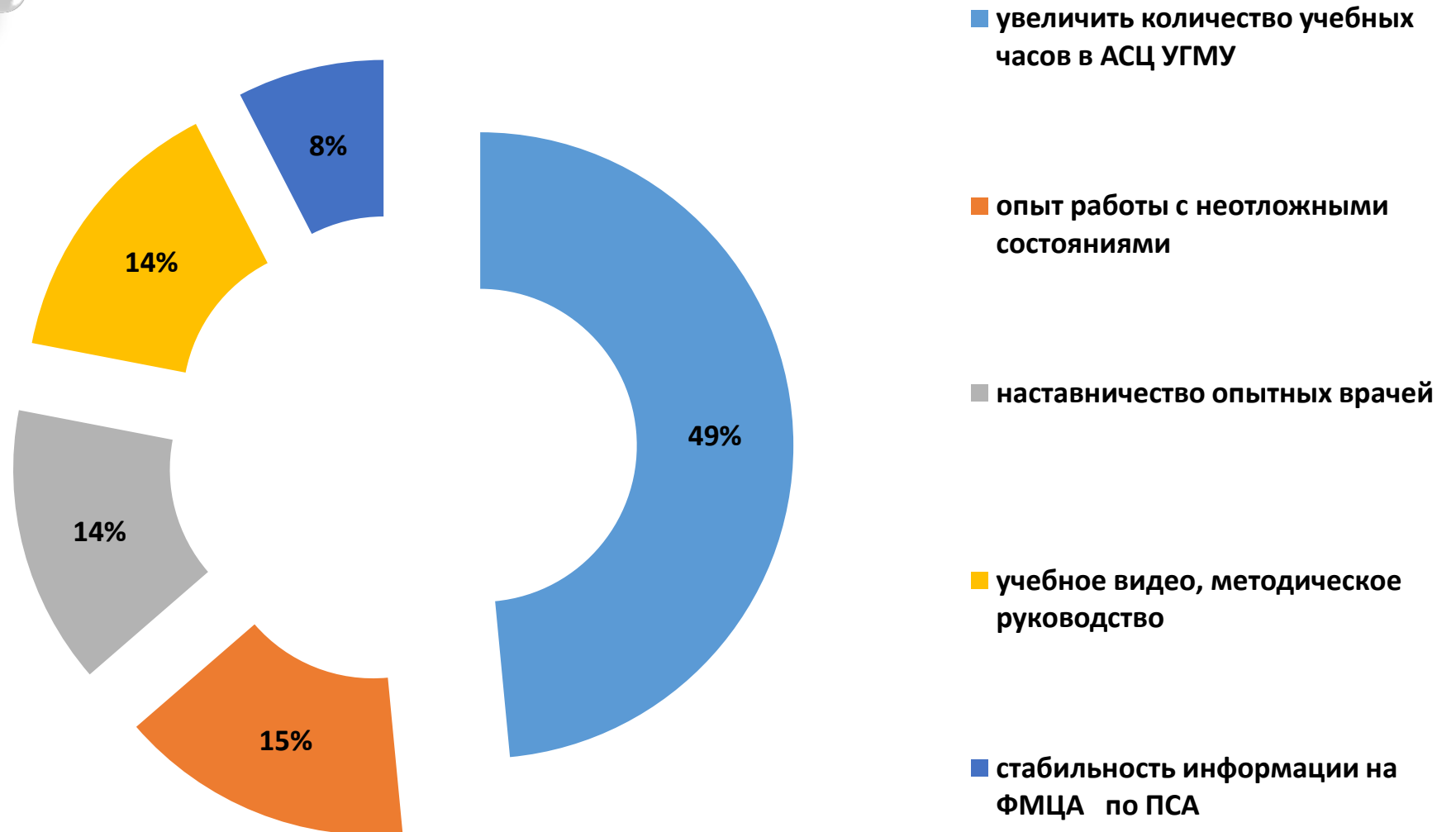


- сайт ФМЦА
- Аккредитационно-симуляционный центр Ураотского ГМУ
- кафедра, практика в ЛПУ
- самостоятельное обучение, личные качества
- учебное видео, методическое руководство

## II ЭТАП АККРЕДИТАЦИИ – ПРАКТИЧЕСКИЕ НАВЫКИ

результаты  
анкетирования

### Составляющие эффективной подготовки к ПСА

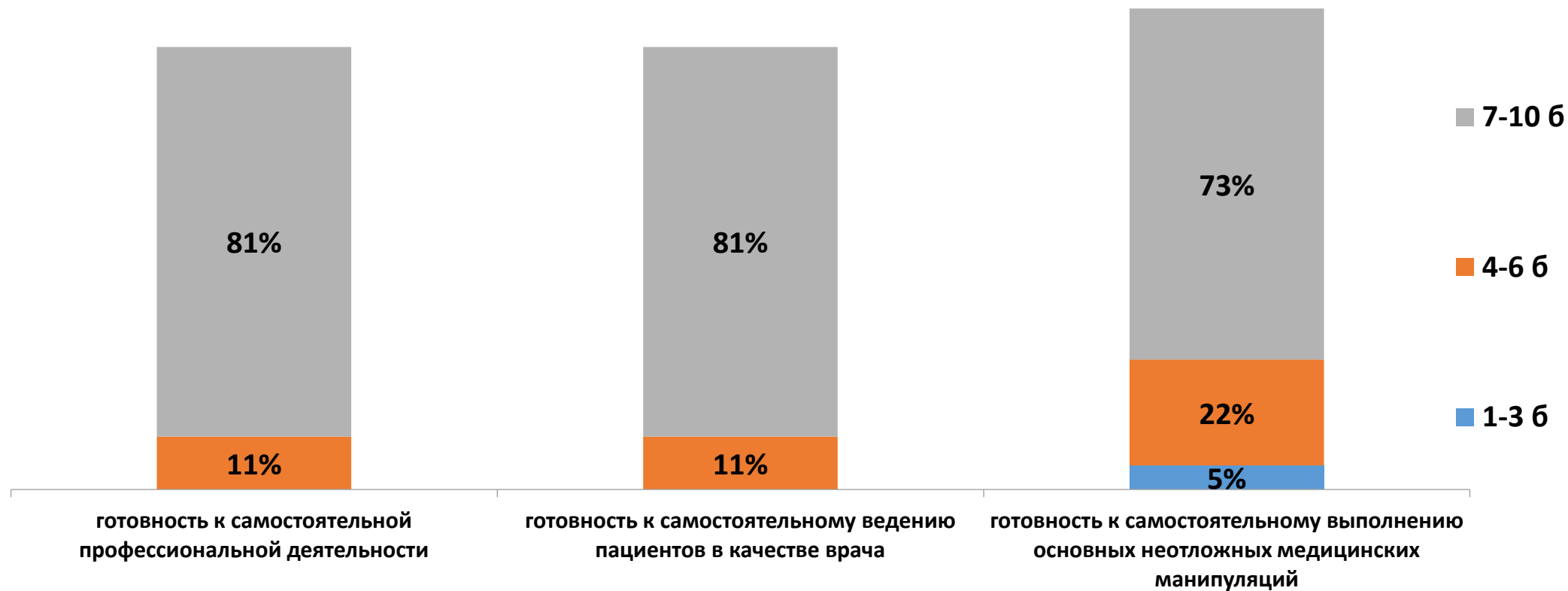


## II ЭТАП АККРЕДИТАЦИИ – ПРАКТИЧЕСКИЕ НАВЫКИ

результаты  
анкетирования

проблемы

### Готовность к практической деятельности

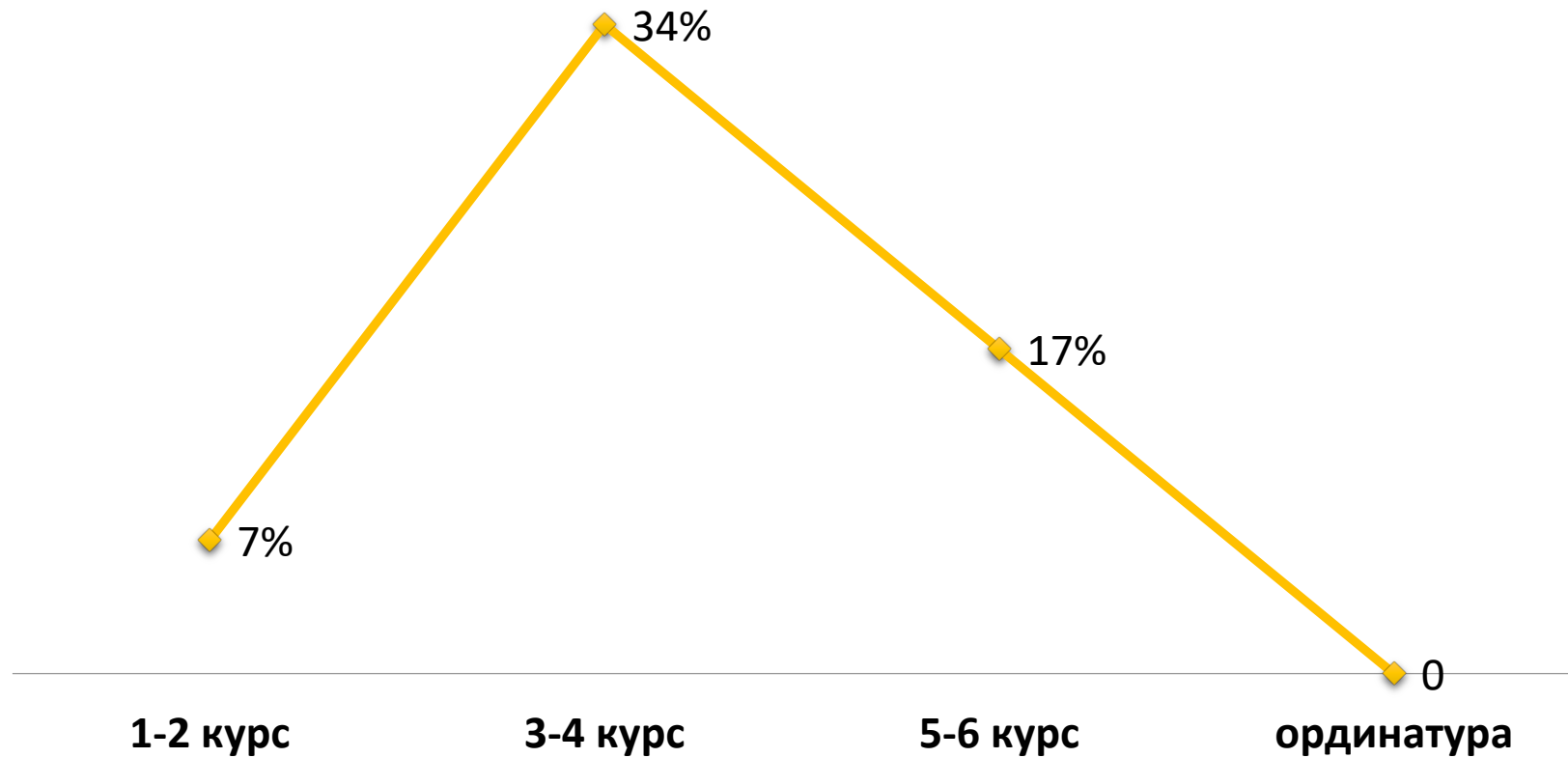


## II ЭТАП АККРЕДИТАЦИИ – ПРАКТИЧЕСКИЕ НАВЫКИ

результаты  
анкетирования

Обучение практическим навыкам с привлечением  
СИМУЛИРОВАННОГО ПАЦИЕНТА

проблемы



## II ЭТАП АККРЕДИТАЦИИ – КОММУНИКАТИВНЫЕ НАВЫКИ

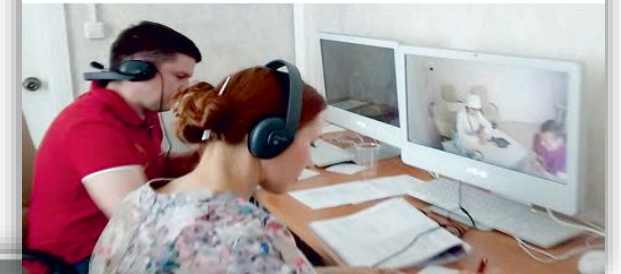
### Результаты по УрФО

	Педиатрия	Онкология	Неврология	ОВП	Терапия	Кардиология
ФГБОУ ВО УГМУ	74	67	76	73	74	74
ФГБОУ ВО ЮУГМУ	74	75	70	-	77	82
ФГБОУ ВО ТЮМЕНСКИЙ ГМУ	75,5	86	77	92	-	89
ФГБОУ ВО ПГМУ им. академика Е.А. Вагнера	72	70	69	72	71	64
БУ ВО Ханты - Мансийского автономного округа - Югры "Сургутский гос. университет" Медицинский институт	84	67	76	96	84,5	77

## ВЫВОДЫ пилота

# РАЗРАБОТКА обеспечения станции

- ❑ Валидный и надежный фонд оценочных средств (сценарии и оценочные чек-листы)
- ❑ Отбор и обучение стандартизованных пациентов (методики и программы обучения)
- ❑ Обучение членов аккредитационной комиссии





# Технология проектирования и реализации станции оценки навыков общения с пациентом



1.

Определение предмета оценки

- Предметное поле содержания оценки определено **трудовыми функциями профессиональных стандартов**
- Статья 69 ФЗ от 21.11.2011 № 323-ФЗ; ФЗ от 29 декабря 2015 г. №389

2.

Выбор клинических руководства/протокола/модели /рекомендаций медицинской коммуникации

- Доказательная база** научных исследований как основа достоверности содержания руководства
- **Обсуждение профессиональным сообществом**

3.

Разработка клинических кейсов (сценариев) с участием симулированных пациентов

- Методические рекомендации по созданию сценариев по навыкам общения
- [www.fmza.ru](http://www.fmza.ru) (методические материалы)

# Технология проектирования и реализации станции оценки навыков общения с пациентом



5.

Подбор и обучение стандартизированных пациентов

- Рекомендации по подбору СП
- Программа обучения [www.fmza.ru](http://www.fmza.ru), удостоверение для допуска к работе на станции
- Реестр сертифицированных СП
- Рекомендации по регламенту работы СП

6.

Апробация:

- клинических кейсов (сценариев)
- оценочных листов (чеки)
- калибровка поведения СП

- Эксперты:** профессиональное сообщество, практикующие медицинские специалисты
- Статистическая оценка конкордации (согласованности) мнений экспертов** по содержанию клинического кейса и дескрипторам чек-листа для определения их весовых коэффициентов.
- Корректировка содержания** клинического кейса, чек-листа, поведения СП

# Технология проектирования и реализации станции оценки навыков общения с пациентом



6.

## Подготовка паспорта станции

- Публичное обсуждение Паспорта станции профессиональным медицинским сообществом
- Рецензии на Паспорт станции
- Представление Паспорта станции в ФМЦА.

7.

## Реализация станции

- Реализация станции по требованиям Паспорта в процедуре *аккредитации* медицинских специалистов

8.

## Сведение результатов в единую базу ФМЦА

- Сведение результатов работы станции в единую базу ФМЦА
- Статистический анализ результатов, формулирование выводов



# Научно-методические основы оценивания

## 1. СИСТЕМНЫЙ ПОДХОД

*Оценка коммуникативных навыков как  
инструмента достижения:*

- ✓ диагностического
- ✓ лечебного
- ✓ профилактического

эффектов  
общения врача с пациентом

## 2. ИНТЕГРИРОВАННОЕ ОБУЧЕНИЕ

коммуникативные навыки интегрированы  
в клиническое содержание

## 3. ПРАКТИКО-ОРИЕНТИРОВАННЫЙ ПОДХОД

## Станция

### «Сбор жалоб и анамнеза на приеме врача.....»

- в структурировании информации при расспросе
- **-хаотичность расспроса**
- **потеря информации о дополнительных жалобах** при спешке в уточняющих вопросах и
- **«Подгоняют»** расспрос о жалобах под диагноз; диагноз первичен, жалобы пациента – вторичны
- отсутствует адекватная симптоматике дальнейшая **«маршрутизация»**



Разработаны и утверждены **4 дополнительные образовательные программы по коммуникативным навыкам**  
*Ученый Совет ФПК и ПП от 21.01.2019 г.*

**ООП Ординатуры: 2 модуля производственной практики: «Симуляционный курс» и «Педагогическая практика»**  
*Ученый Совет УГМУ от 28.06.2019*



## **В заключении....**

Evidence, 2015:

«~200 000 медицинских консультаций  
в профессиональной биографии врача»

## **Актуально....**

### **1. Разработка единых национальных**

научно-методических основ оценивания и обучения клиническому общению.

### **2. Внедрение**

оценки навыков общения в аккредитацию специалистов отрасли.

### **3. Проектирование**

сквозного междисциплинарного образовательного модуля по навыкам общения

КОНЦЕПЦИЯ



## место в структуре ОПОП и учебном плане «Педиатрия»

Образовательный модуль  
«Навыки общения врача-педиатра  
**...это междисциплинарный сквозной  
образовательный модуль  
в клинических дисциплинах и  
практиках**

**Рабочая программа**

*проект*

# Образовательный модуль **КОММУНИКАТИВНЫЕ НАВЫКИ** в ОПОП ВО *Педиатрия*

**уровень СПЕЦИАЛИТЕТ**



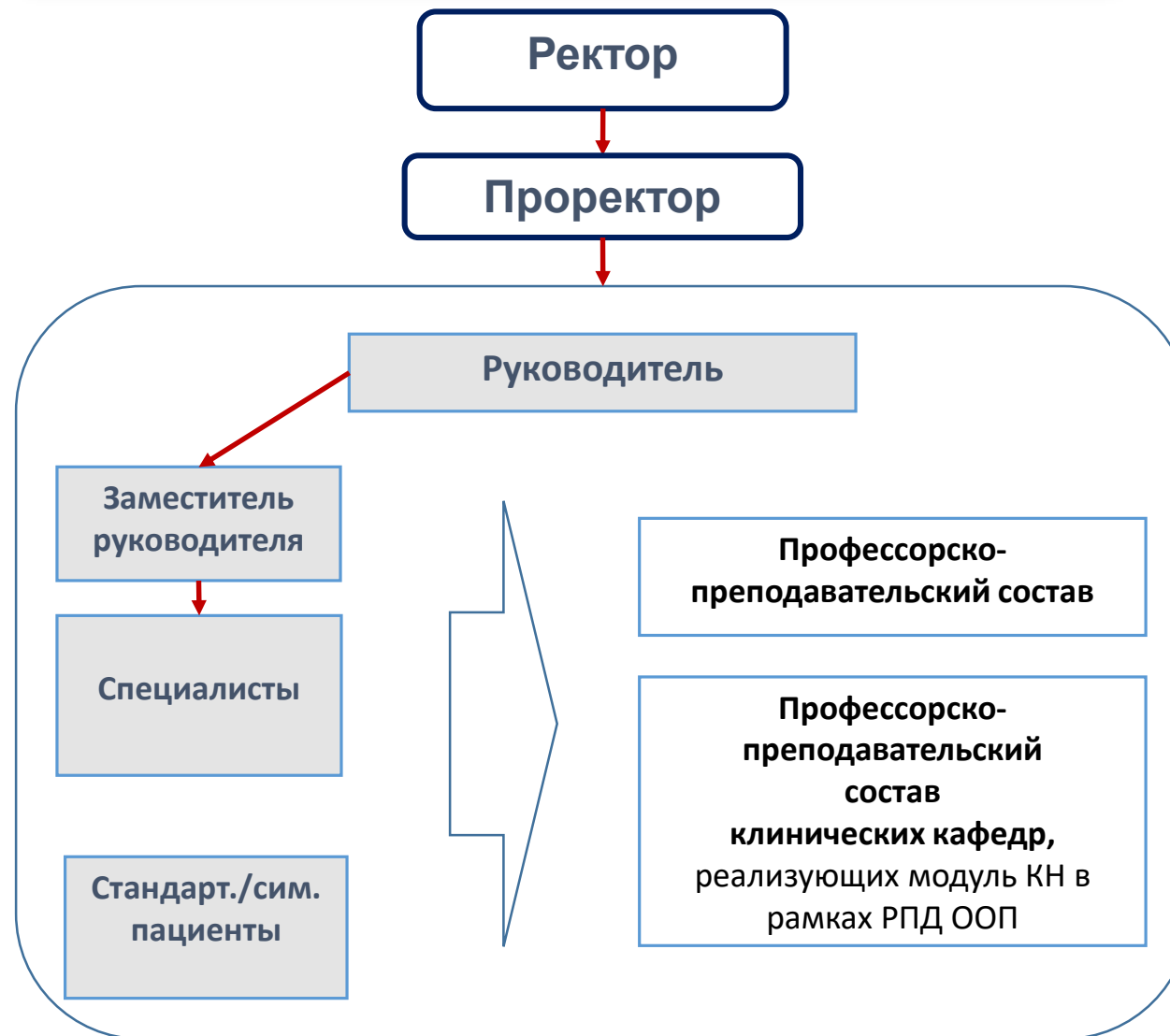
**уровень ОРДИНАТУРА**

РПД Психолого-педагогическое направления работы с детьми, подростками и их родственниками, 72 ч.



**ЦЕНТР ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ И  
КОММУНИКАТИВНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ**  
*структура*

**предложения**



# ОТЗЫВЫ ЭКСПЕРТОВ

об увеличении в амбулатории  
ординаторов и врачей ФФК,  
охраны и 5/новыми коллегами  
многочисленного общества.)  
14.04.2019г.

Система №5 является наибо-  
лее пациентоориентированной,  
позволяет оценить навыки  
реального общения врача и  
пациента. Корректирует врача  
в реальную клиническую  
ситуацию. Мероприятия отныне  
«школа» обучения персонала  
такого рода является наиболее  
лучшей альтернативой.  
Адекватное взаимодействие в  
рамках «пациента», привлечение  
артера. Разобраться в ситуа-  
ции врачам не удается  
они работают врач-терапевт  
участков. Пациенты формируют  
форум в виде группы общения  
для реальной клинической

1. Страницы полезная и информационная,  
особенно для медиков,  
и имеют учебную  
цель (и стимулирует способность)  
передать знания, особенно  
среди студентов (а это у медиков  
главное - умение слушать,  
задать правильный вопрос).  
Если эта передача знаний  
своего рода будет закончена  
с ее помощью организуем  
на первом этапе работу  
проекта - ~~мы~~ ~~мы~~ ~~мы~~ ~~мы~~ ~~мы~~  
остается на качество работы.

2. В условиях организации  
дискуссионных мероприятий  
(форумы ФФК...) - ресурс,  
для развития - это важно,  
но ключевой фактор
3. Данная система позволяет  
не только обучить персонал  
но и повысить качество общения,  
(теоретическую подготовку).

Соловьев А.С.  
Медик ФФК  
17.04.19



*О важном ...только научные факты\*....*

## НАВЫКИ ЭФФЕКТИВНОГО ОБЩЕНИЯ С ПАЦИЕНТОМ

### ИНСТРУМЕНТ:

- *финансовой экономии затрат на медицинскую помощь*
- # цена нонкомплаенса 1 млрд € по Евросоюзу, 2011 г.*
- *профессионального самосохранения и долголетия врача*
- *профилактики выгорания в профессии*
- # индикаторы психоэмоционального благополучия стабильны, эффекты факторного анализа, 2-летний лонгитюд, 2009 г.*

*\* Skills for Communicating with patients («Навыки для общения с пациентами»), J. Silverman, J. Draper & S. Kurz, Oxford University Press, 3 ed. 2013.*



Уральский государственный медицинский университет, г. Екатеринбург  
Центр профессионального общения и коммуникативных технологий

***Благодарим за внимание!***