

Министерство здравоохранения Российской Федерации  
**федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Северо-Западный государственный медицинский университет  
имени И.И. Мечникова»  
Министерства здравоохранения Российской Федерации  
(ФГБОУ ВО СЗГМУ им. И.И. Мечникова Минздрава России)**

### **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

«Пациент-ориентированная коммуникация»

**Специальность:** 31.05.01 Лечебное дело

**Направленность:** Организация и оказание первичной медико-санитарной помощи взрослому населению в медицинских организациях

Рабочая программа дисциплины «Пациент-ориентированная коммуникация» составлена на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – специалитета по специальности 31.05.01 Лечебное дело, утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 12 августа 2020 г. № 988 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – специалитета по специальности 31.05.01 Лечебное дело».

**Составители рабочей программы дисциплины:**

**Абриталин Е.Ю.**, профессор кафедры психотерапии, медицинской психологии и сексологии ФГБОУ ВО «Северо-Западный государственный медицинский университет им. И.И. Мечникова» Минздрава России, доктор медицинских наук; **Иоффе Е.В.**, доцент кафедры психотерапии, медицинской психологии и сексологии ФГБОУ ВО «Северо-Западный государственный медицинский университет им. И.И. Мечникова» Минздрава России, кандидат психологических наук; **Галицына Е.Ю.**, ассистент кафедры психотерапии, медицинской психологии и сексологии ФГБОУ ВО «Северо-Западный государственный медицинский университет им. И.И. Мечникова» Минздрава России, кандидат психологических наук.

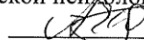
**Рецензент:**

Курасов Е.С., зав. отделением неврозов кафедры и клиники психиатрии ВМА им. С.М. Кирова, доцент, д.м.н.

Рабочая программа дисциплины обсуждена на заседании кафедры психотерапии, медицинской психологии и сексологии

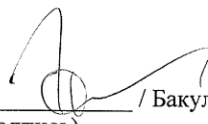
27 января 2021 г., Протокол № 5

Заведующий кафедрой психотерапии, медицинской психологии и сексологии

 / Абриталин Е.Ю./

Одобрено Методической комиссией по специальности 31.05.01 Лечебное дело

24 февраля 2021 г.

Председатель  / Бакулин И.Г./  
(подпись)

Рассмотрено Методическим советом и рекомендовано для утверждения на Ученом совете  
25 февраля 2021 г.

Председатель  / Артюшкин С.А. /  
(подпись)

Дата обновления:

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Цель освоения дисциплины.....	4
2. Место дисциплины в структуре образовательной программы .....	4
3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	4
4. Объем дисциплины и виды учебной работы.....	<b>Ошибка! Закладка не определена</b>
5. Содержание дисциплины, структурированное по разделам (темам) с указанием количества академических часов и видов учебных занятий.....	7
6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины .....	13
7. Оценочные материалы .....	15
8. Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины .....	15
9. Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины, включая перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных и информационных справочных систем.....	17
10. Материально-техническое обеспечение дисциплины .....	23
Приложение А.....	21

## 1. Цель освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Пациент-ориентированная коммуникация» является формирование компетенций обучающегося, владеющего знаниями о психологических основах общения, толерантном взаимодействии с пациентами различных категорий, моральных, правовых, этических и деонтологических нормах осуществления профессиональной деятельности; навыками общения с конкретными категориями пациентов, навыками применения коммуникативных приемов для решения задач, направленных на предупреждение и разрешение конфликтов в сфере здравоохранения.

## 2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Пациент-ориентированная коммуникация» относится к факультативным дисциплинам основной профессиональной образовательной программы по специальности 31.05.01 Лечебное дело (уровень образования специалитет) направленность: Организация и оказание первичной медико-санитарной помощи взрослому населению в медицинских организациях. Дисциплина является факультативной.

## 3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
<b>УК-3.</b> Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	<b>ИД-3 УК-3.3.</b> Разрешает конфликты и противоречия внутри команды на основе учета интересов всех сторон
<b>УК-4.</b> Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном (ых) языке (ах), для академического и профессионального взаимодействия	<b>ИД-2 УК-4.2.</b> Применяет современные коммуникационные технологии для академического и профессионального взаимодействия
<b>ОПК-1.</b> Способен реализовывать моральные и правовые нормы, этические и деонтологические принципы в профессиональной деятельности	<b>ИД-1 ОПК-1.1.</b> Соблюдает моральные нормы, этические и деонтологические принципы поведения в профессиональной деятельности. <b>ИД-2 ОПК-1.2.</b> Осуществляет взаимодействие в системе «врач-пациент» в соответствии с нормами этики и деонтологии. <b>ИД-3 ОПК-1.3.</b> Осуществляет профессиональную деятельность в соответствии с действующими правовыми нормами.

Код индикатора достижения компетенции	Результаты обучения (показатели оценивания)	Оценочные средства
ИД-3 УК-3.3	<p><b>Знает</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• основные виды общения, которые используются врачом в профессиональной деятельности;</li> <li>• принципы эффективного общения с коллегами, пациентам и родственниками пациентов;</li> <li>• приемы эффективного управления и разрешения конфликтов;</li> <li>• признаки профессионального выгорания и способы его профилактики;</li> <li>• способы саморегуляции и профилактики профессионального выгорания врача.</li> </ul> <p><b>Умеет</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• разрешать конфликты и противоречия;</li> <li>• выявлять признаки потенциально конфликтных ситуаций, осуществлять профилактические мероприятия;</li> <li>• определять профессиональное выгорание и реализовывать профилактические мероприятия;</li> <li>• применять техники и способы саморегуляции.</li> </ul>	<p>контрольные вопросы, тестовые задания, ситуационные задачи, доклад, демонстрация практических навыков</p>
ИД-2 УК-4.2	<p><b>Знает</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• структуру медицинского интервью;</li> <li>• особенности работы с пациентами различных национальностей, вероисповедания, убеждений, возраста, социального статуса;</li> <li>• барьеры, препятствующие эффективному взаимодействию врача и пациента;</li> <li>• техники активного слушания;</li> <li>• современные коммуникационные технологии.</li> </ul> <p><b>Умеет</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• формировать эффективные взаимоотношения с пациентами, родственниками пациента и коллегами;</li> <li>• преодолевать коммуникативные барьеры в общении с пациентами различных категорий;</li> <li>• определять проблемы обращения пациента к врачу;</li> <li>• использовать вопросы открытого и закрытого типа при проведении медицинского интервью;</li> <li>• применять коммуникативные навыки для формирования взаимопонимания и доверия с пациентом.</li> </ul>	<p>контрольные вопросы, тестовые задания, ситуационные задачи, доклад, демонстрация практических навыков</p>

ИД-1 ОПК-1.1	<p><b>Знает</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• основные принципы медицинской этики и биоэтики;</li> <li>• теоретические основы медицинской деонтологии, принципы взаимоотношений в системе «врач-пациент»;</li> <li>• основы нормативно-правового регулирования деятельности медицинских работников;</li> <li>• общую характеристику современного состояния медицинской этики, биоэтики и деонтологии в России и за рубежом;</li> <li>• принципы пациент-ориентированного подхода в коммуникации «врач-пациент».</li> </ul> <p><b>Умеет</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• проявлять чуткость, заботу и сострадание при общении с пациентом и его родственниками;</li> <li>• применять полученные знания при решении основных этических дилемм и проблем, возникающих при оказании медицинской помощи пациентам;</li> <li>• следовать сложившимся традициям культуры профессионального общения врача с пациентами, коллегами и руководством;</li> <li>• следовать принципам пациент-ориентированного общения.</li> </ul>	контрольные вопросы, тестовые задания, ситуационные задачи, доклад
ИД-2 ОПК-1.2	<p><b>Знает</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• основные принципы медицинской этики и деонтологии, принятые в системе «врач-пациент»;</li> <li>• принципы построения коммуникации в системе «врач-пациент»;</li> <li>• принципы пациент-ориентированного взаимодействия в коммуникации «врач-пациент».</li> </ul> <p><b>Умеет</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• применять знания о принципах медицинской этики и деонтологии в работе с пациентами;</li> <li>• разрешать возникающие проблемы в соответствии с этическими нормами, установленными в коммуникации «врач-пациент»</li> <li>• использовать принципы пациент-ориентированного подхода в ходе коммуникации с пациентом.</li> </ul>	контрольные вопросы, тестовые задания, ситуационные задачи, доклад
ИД-3 ОПК-1.3	<p><b>Знает</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• основы нормативно-правового регулирования медицинской деятельности;</li> <li>• современные действующие правовые нормы, регламентирующие деятельность врача;</li> <li>• основы законодательства, регулирующие взаимодействие врача и пациента.</li> </ul> <p><b>Умеет</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• применять знания о нормативно-правовом регулировании медицинской деятельности во</li> </ul>	контрольные вопросы, тестовые задания, ситуационные задачи, доклад

	<p>взаимодействии с пациентами, родственниками пациентов, коллегами;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• в конфликтных и сложных ситуациях руководствоваться знаниями о действующих правовых нормах, регламентирующих деятельность врача;</li> <li>• в коммуникации врача и пациента придерживаться основ законодательства, регулирующих взаимодействие врача и пациента.</li> </ul>	
--	---	--

#### 4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Трудоемкость	Семестры	
		9	А
<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем</b>	<b>100</b>	<b>48</b>	<b>52</b>
<b>Аудиторная работа:</b>	96	48	48
Лекции (Л)	24	12	12
Практические занятия (ПЗ)	72	36	36
<b>Самостоятельная работа:</b>	<b>80</b>	<b>24</b>	<b>56</b>
в период теоретического обучения	48	24	24
подготовка к сдаче экзамена	32		32
<b>Промежуточная аттестация:</b> экзамен, в том числе сдача и групповые консультации	4		4
<b>Общая трудоемкость:</b> академических часов		180	
зачетных единиц		5	

#### 5. Содержание дисциплины, структурированное по разделам (темам) с указанием количества академических часов и видов учебных занятий

##### 5.1. Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Аннотированное содержание раздела дисциплины	Перечень компетенций, формируемых в процессе освоения раздела
1	Коммуникационный процесс в здравоохранении	Понятие пациент-ориентированного подхода. Трехуровневая система (структура) пациент-ориентированного здравоохранения. Вертикальные и горизонтальные коммуникации в здравоохранении. Комплаентность и лояльность пациентов. Факторы эффективного общения врача с пациентами, родственниками пациентов, коллегами. Управление конфликтами. Профессиональная деформация врача и способы ее профилактики. Нравственные основы и профессиональные традиции межличностного общения в сфере здравоохранения.	УК-3, ОПК-1

2	Особенности общения врача с пациентами разного профиля	Психологические особенности общения с пациентами различных категорий. Модели общения врача и пациента. Техники эффективного общения. Внутренняя картина болезни. Кризисные состояния пациентов. Медико-этические особенности общения врачей с пациентами и родственниками пациентов. Балинтовская группа. Способы саморегуляции.	УК-4, ОПК-1.
---	--	--	--------------

## 5.2. Тематический план лекций

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Тематика лекций	Активные формы обучения	Трудоемкость (академических часов)
1	Коммуникационный процесс в здравоохранении	Л.1 Принципы пациент-ориентированного подхода в здравоохранении.	-	2
		Л.2 Коммуникативная компетентность в профессиональном имидже врача.	-	2
		Л.3 Приемы эффективного общения в практике врача.	-	2
		Л.4 Роль толерантности в профилактике конфликтных ситуаций в практике врача.	-	2
		Л.5 Общение врача с представителями различных социальных групп: коллегами, администрацией, представителями правоохранительных органов, социальных служб, родственниками пациентов.	-	2
		Л.6 Профессиональная деформация и эмоциональное выгорание в сфере здравоохранения и способы их профилактики.	-	2
2	Особенности общения врача с пациентами разного профиля	Л.7 Особенности общения с пожилыми пациентами, детьми, беременными, людьми с ограниченными возможностями здоровья.	-	2
		Л.8 Специфика коммуникации с больными сердечно-сосудистыми заболеваниями, онкологического, психиатрического, сексологического и др. профилей.	-	2



№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Тематика лекций	Активные формы обучения	Трудоемкость (академических часов)
		Л.9 Отношение к болезни как фактор достижения взаимопонимания и доверия между врачом и пациентом в процессе лечения.	-	2
		Л.10 Взаимоотношения врача с пациентом, находящимся в кризисной ситуации.	-	2
		Л.11 Взаимоотношения врача и пациента в зависимости от условий лечения: амбулаторное и стационарное звено.	-	2
		Л.12 Сотрудничество врача и пациента в профилактике, лечении и реабилитации.	-	2
ИТОГО:				24

### 5.3. Тематический план практических занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Тематика практических занятий	Активные формы обучения	Формы текущего контроля	Трудоемкость (академических часов)
1	Коммуникационный процесс в здравоохранении	ПЗ.1 Использование техник невербальной коммуникации для установления и поддержания контакта врач-пациент.	РИ, АС	Собеседование по контрольным вопросам	4
		ПЗ.2. Применение техник активного слушания в установлении контакта врач-пациент.	РИ	Тестирование, доклад. (презентация)	4
		ПЗ.3. Установление комплайенса в работе со сложными категориями пациентов.	РИ, ГД	Собеседование по контрольным вопросам	4
		ПЗ.4. Техники работы с возражениями в работе со сложными категориями пациентов.	РИ, ГД	Собеседование по контрольным вопросам	4
		ПЗ.5. Техники снижения напряжения в конфликтных ситуациях в диаде врач-пациент.	РИ, ГД	Тестирование	4
		ПЗ.6. Навыки эффективной деловой коммуникации в профилактике конфликтов в здравоохранении.	ДИ	Собеседование по контрольным вопросам	4

		ПЗ.7 Диагностика эмоционального выгорания.	АИМ	Собеседование по контрольным вопросам	4
		ПЗ.8. Балинтовская группа. Принципы работы. Профилактика эмоционального выгорания.	РИ, ГД	Собеседование по контрольным вопросам	4
		ПЗ.9. Методики саморегуляции. Профилактика эмоционального выгорания.	ИП, ГД	Тестирование	4
2	Особенности общения врача с пациентами разного профиля	ПЗ.10. Тренинг коммуникативной компетентности медперсонала.	РИ, ДИ, ГД, АС	Решение ситуационных задач. Оценка демонстрации навыков.	8
		ПЗ.11. Общение с пациентами с различными типами ВКБ.	ГД, АС	Решение ситуационных задач.	4
		ПЗ.12. Модели взаимоотношений врача-пациента при работе с разными категориями пациентов.	РИ, АС	Собеседование по контрольным вопросам Решение ситуационных задач.	4
		ПЗ.13. Тревога у соматических больных. Методы диагностики, техники работы, значение.	АС, ГД	Собеседование по контрольным вопросам, оценка демонстрации навыков. (Выводы и заключения по результатам психодиагностического исследования).	4
		ПЗ.14. Экспресс-диагностика кризисных состояний пациента. Тактика поведения.	ГД, АС, ИП	Собеседование по контрольным вопросам, оценка демонстрации навыков. (Выводы и заключения по результатам психодиагностического исследования). Решение ситуационных	4

				задач.	
		ПЗ.15. Особенности комплайнса с родителями больного ребенка.	ГД, АС, ИП	решение ситуационных задач. Оценка демонстрации навыков.	4
		ПЗ.16. Работа с родственниками больных. Модели поведения. Этические аспекты.	ИП, ГД	Собеседование по контрольным вопросам Решение ситуационных задач. Оценка демонстрации навыков.	4
		ПЗ.17. Выстраивание границ в длительной коммуникации врач-пациент. Этические факторы.	ГД, АС	Решение ситуационных задач. Тестирование	4
ИТОГО:					72

ГД – групповые дискуссии,  
АС – анализ ситуаций,  
ИП – игровое проектирование  
РИ – ролевые игры  
АИМ – анализ имитационных моделей

#### 5.4. Тематический план семинаров (не предусмотрены)

#### 5.5. Тематический план лабораторных работ (не предусмотрены)

#### 5.6. Самостоятельная работа:

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Виды самостоятельной работы	Формы текущего контроля	Трудоемкость (академических часов)
1	Коммуникационный процесс в здравоохранении	Работа с лекционным материалом. Работа с учебной литературой. Подготовка докладов. Самостоятельное изучение тем. Подготовка к мероприятиям промежуточной аттестации.	Собеседование по контрольным вопросам. Доклад - презентация	24

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Виды самостоятельной работы	Формы текущего контроля	Трудоемкость (академических часов)
2	Особенности общения врача с пациентами разного профиля	Работа с лекционным материалом. Работа с учебной литературой. Подготовка докладов. Самостоятельное изучение тем. Подготовка к мероприятиям промежуточной аттестации.	Собеседование по контрольным вопросам. Доклад-презентация	24
		Подготовка к экзамену:		32
		ИТОГО:		80

### 5.6.1. Темы докладов

1. Барьеры восприятия и понимания.
2. Бесконфликтная деловая коммуникация.
3. Взаимодействие медицинского персонала. Этические основы.
4. Взаимоотношения врача и пациента. Исторический аспект: от Древней Греции к современности.
5. Внутриличностный конфликт как фактор развития неврозов у медработников
6. Восприятие роли врача в различных религиозных традициях.
7. Диалог как исходная форма межличностной коммуникации.
8. Значение эмоционального состояния пациента в хирургической практике.
9. Значимость комплайенса в процессе лечения.
10. Инструментальная и личностная направленность общения.
11. Специфика общения с «трудным» подростком.
12. История развития Балинтовских групп.
13. Концепции внутренней картины болезни.
14. Манипуляция в общении и способы защиты.
15. Методики саморегуляции для профилактики эмоционального выгорания врача.
16. Невербальная коммуникация врача и пациента.
17. Особенности интерпретации жестов в разных странах.
18. Пресс-конференция как жанр масс-медиа коммуникации.
19. Проблемные личности в общении.
20. Профилактика конфликтов в общении врач-пациент.
21. Самопрезентация в общении.
22. Стереотипы в межличностной коммуникации.
23. Стратегии поведения в конфликтах врач-пациент.
24. Структура коммуникации врача и пациента.
25. Техники активного слушания в коммуникации врача и пациента.
26. Техники работы с возражениями в формировании мотивации на лечение.
27. Ценностные ориентации как фактор формирования психологического климата коллектива в медицинской организации.
28. Эмоциональное выгорание врача.
29. Этические факторы взаимоотношений врача и пациента.
30. Этический комитет в медорганизации.

## **6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

### **Планирование и организация времени, необходимого для изучения дисциплины**

Важным условием успешного освоения дисциплины является создание системы правильной организации труда, позволяющей распределить учебную нагрузку равномерно в соответствии с графиком образовательного процесса. Большую помощь в этом может оказать составление плана работы на семестр, месяц, неделю, день. Его наличие позволит подчинить свободное время целям учебы, трудиться более успешно и эффективно. С вечера всегда надо распределять работу на завтрашний день.

В конце каждого дня целесообразно подвести итог работы: тщательно проверить, все ли выполнено по намеченному плану, не было ли каких-либо отступлений, а если были, по какой причине они произошли. Нужно осуществлять самоконтроль, который является необходимым условием успешной учебы. Если что-то осталось невыполненным, необходимо изыскать время для завершения этой части работы, не уменьшая объема недельного плана. Все задания к практическим занятиям, а также задания, вынесенные на самостоятельную работу, рекомендуется выполнять непосредственно после соответствующей темы лекционного курса, что способствует лучшему усвоению материала, позволяет своевременно выявить и устранить «пробелы» в знаниях, систематизировать ранее пройденный материал, на его основе приступить к овладению новыми знаниями и навыками.

Система университетского обучения основывается на рациональном сочетании нескольких видов учебных занятий (в первую очередь, лекций и практических занятий), работа на которых обладает определенной спецификой.

#### **Подготовка к лекциям**

Знакомство с дисциплиной происходит уже на первой лекции, где от Вас требуется не просто внимание, но и самостоятельное оформление конспекта. При работе с конспектом лекций необходимо учитывать тот фактор, что одни лекции дают ответы на конкретные вопросы темы, другие – лишь выявляют взаимосвязи между явлениями, помогая обучающемуся понять глубинные процессы развития изучаемого предмета, как в истории, так и в настоящее время.

Конспектирование лекций – сложный вид аудиторной работы, предполагающий интенсивную умственную деятельность обучающегося. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное и сделано это самим обучающимся. Не надо стремиться записать дословно всю лекцию. Такое «конспектирование» приносит больше вреда, чем пользы. Целесообразно вначале понять основную мысль, излагаемую лектором, а затем записать ее. Желательно запись осуществлять на одной странице листа или оставляя поля, на которых позднее, при самостоятельной работе с конспектом, можно сделать дополнительные записи, отметить непонятные места.

Конспект лекции лучше подразделять на пункты, соблюдая красную строку. Этому в большой степени будут способствовать вопросы плана лекции, предложенные преподавателям. Следует обращать внимание на акценты, выводы, которые делает лектор, отмечая наиболее важные моменты в лекционном материале замечаниями «важно», «хорошо запомнить» и т.п. Можно делать это и с помощью разноцветных маркеров или ручек, подчеркивая термины и определения.

Целесообразно разработать собственную систему сокращений, аббревиатур и символов. Однако при дальнейшей работе с конспектом символы лучше заменить обычными словами для быстрого зрительного восприятия текста.

Работая над конспектом лекций, всегда необходимо использовать не только учебник, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал лектор. Именно такая серьезная, кропотливая работа с лекционным материалом позволит глубоко овладеть теоретическим материалом.

#### **Подготовка к практическим занятиям**

Тщательное продумывание и изучение вопросов плана основывается на проработке текущего материала лекции, а затем изучения обязательной и дополнительной литературы, рекомендованной к данной теме. Все новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить наизусть и внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения курса.

Результат такой работы должен проявиться в способности свободно ответить на теоретические вопросы практикума, выступать и участвовать в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы, правильно выполнять практические задания и контрольные работы.

В процессе подготовки к практическим занятиям, необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной литературы. При всей полноте конспектирования лекции в ней невозможно изложить весь материал из-за лимита аудиторных часов. Поэтому самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной литературой, материалами периодических изданий и Интернета является наиболее эффективным методом получения дополнительных знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует правильное отношение к конкретной проблеме.

### **Рекомендации по работе с литературой**

Работу с литературой целесообразно начать с изучения общих работ по теме, а также учебников и учебных пособий. Далее рекомендуется перейти к анализу монографий и статей, рассматривающих отдельные аспекты проблем, изучаемых в рамках курса, а также официальных материалов и неопубликованных документов (научно-исследовательские работы, диссертации), в которых могут содержаться основные вопросы изучаемой проблемы.

Работу с источниками надо начинать с ознакомительного чтения, т.е. просмотреть текст, выделяя его структурные единицы. При ознакомительном чтении закладками отмечаются те страницы, которые требуют более внимательного изучения.

В зависимости от результатов ознакомительного чтения выбирается дальнейший способ работы с источником. Если для разрешения поставленной задачи требуется изучение некоторых фрагментов текста, то используется метод выборочного чтения. Если в книге нет подробного оглавления, следует обратить внимание ученика на предметные и именные указатели.

Избранные фрагменты или весь текст (если он целиком имеет отношение к теме) требуют вдумчивого, неторопливого чтения с «мысленной проработкой» материала. Такое чтение предполагает выделение: 1) главного в тексте; 2) основных аргументов; 3) выводов. Особое внимание следует обратить на то, вытекает тезис из аргументов или нет.

Необходимо также проанализировать, какие из утверждений автора носят проблематичный, гипотетический характер, и уловить скрытые вопросы.

Понятно, что умение таким образом работать с текстом приходит далеко не сразу. Наилучший способ научиться выделять главное в тексте, улавливать проблематичный характер утверждений, давать оценку авторской позиции – это сравнительное чтение, в ходе которого Вы знакомитесь с различными мнениями по одному и тому же вопросу, сравниваете весомость и доказательность аргументов сторон и делаете вывод о наибольшей убедительности той или иной позиции.

Если в литературе встречаются разные точки зрения по тому или иному вопросу из-за сложности прошедших событий и правовых явлений, нельзя их отвергать, не разобравшись. При наличии расхождений между авторами необходимо найти рациональное зерно у каждого из них, что позволит глубже усвоить предмет изучения и более критично оценивать изучаемые вопросы. Знакомясь с особыми позициями

авторов, нужно определять их схожие суждения, аргументы, выводы, а затем сравнивать их между собой и применять из них ту, которая более убедительна. Следующим этапом работы с литературными источниками является создание конспектов, фиксирующих основные тезисы и аргументы. Можно делать записи на отдельных листах, которые потом легко систематизировать по отдельным темам изучаемого курса. Другой способ – это ведение тематических тетрадей-конспектов по одной какой-либо теме. Большие специальные работы монографического характера целесообразно конспектировать в отдельных тетрадях. Здесь важно вспомнить, что конспекты пишутся на одной стороне листа, с полями и достаточным для исправления и ремарок межстрочным расстоянием (эти правила соблюдаются для удобства редактирования). Если в конспектах приводятся цитаты, то непременно должно быть дано указание на источник (автор, название, выходные данные, № страницы). Впоследствии эта информация может быть использована при написании текста реферата или другого задания.

## **7. Оценочные материалы**

Оценочные материалы по дисциплине для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся включают в себя примеры оценочных средств (Приложение А к рабочей программе дисциплины), процедуру и критерии оценивания.

## **8. Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

### **8.1. Учебная литература:**

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология [Электронный ресурс]: Учебник для вузов. 6-е изд. — СПб.: Питер, 2019. — 528 с.: ил. — (Серия «Учебник для вузов»). ISBN 978-5-4461-1207-4 - URL: <https://ibooks.ru/reading.php?productid=344637>
2. Коммуникативная психология в профессиональной деятельности врача [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов медицинских вузов / Каф. психологии и педагогики. - Иваново : [б. и.], 2015.
3. Навыки эффективного общения для оказания пациент-ориентированной медицинской помощи: научно-методическое издание / авторы-составители Боттаев 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-Руководство-по-Калгари-Кембриджской-модели.pdf?1528916127>
4. Соловьева С.Л. Психическая саморегуляция: учеб.-метод. пособие / С.Л. Соловьёва. - СПб: Изд-во СЗГМУ им. И. И. Мечникова, 2020. - 22 с.
5. Соловьева С.Л., Психологические профессиональные приемы в общении врача и пациента: учебно-методическое пособие / С.Л. Соловьева, А.А. Меркурьева. – СПб.: Изд-во СЗГМУ им. И.И. Мечникова, 2018. – 40 с.
6. Вербицкий, А.А. Конфликтологическая культура специалиста: технологии формирования [Электронный ресурс]: монография / А.А. Вербицкий, О.И. Щербакова. — Москва: МПГУ, 2016. — 413 с. — ISBN 978-5-4263-0297-6. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/106064>

7. Вохмянина, Т. В. 4 типа конфликтов в медорганизациях. Как вести себя врачу и руководителю / Т. В. Вохмянина // Зам. гл. врача: лечеб. работа и мед. экспертиза. – 2017. – No 7. – С. 102-110.
8. Вохмянина, Т. В. Как вести себя с конфликтными пациентами / Т. В. Вохмянина // Зам. гл. врача: лечеб. работа и мед. экспертиза. – 2017. – No 1. – С. 98-105.
9. Гольберг, М. Е. Конфликты врачей и пациентов. Три неожиданных решения / М. Е. Гольберг, М. П. Исупов // Зам. гл. врача: лечеб. работа и мед. экспертиза. – 2017. – No 12. – С. 10
10. Гуров, А. Н. Управление конфликтами в медицинской организации / А. Н. Гуров, М. И. Жукова. - Москва : Панорама, 2016. - 42 с. - (Приложение к журналу "ГлавВрач" ; 2016. - No8). (Шифр 614.2:316.485 Г-95).
11. Дегтярева Л.Н. Психология общения врача и пациента в общей практике: учебное пособие / Л. Н. Дегтярёва ; ГБОУ ВПО СЗГМУ им. И.И. Мечникова МЗ РФ. - Изд-во СЗГМУ им. И. И. Мечникова ; СПб., 2013. - 67 с.
12. Как избежать конфликта с пациентом на религиозной почве (Круглый стол) // Гл. мед. сестра. – 2017. – No 6. – С. 114-124.
13. Как конфликтологи учат медиков не ссориться с пациентами // Вопросы экспертизы и качества медицинской помощи. - 2016. - No 8. - С. 51-52.
14. Кальченко А. В. Внутриличностный конфликт как фактор развития неврозов у медработников / А. В. Кальченко // Сестринское дело. - 2017. - No 6. - С. 40-42.
15. Карасев, Е. А. К вопросу о регулировании производственных конфликтов в медицинском трудовом коллективе / Е. А. Карасев, В. С. Нечаев, О. С. Саурина // Проблемы социальной гигиены, здравоохранения и истории медицины. - 2019. - Том 27, No 1. - С. 59-62.
16. Конфликтная ситуация в трудовом коллективе учреждения здравоохранения как фактор риска снижения эффективности и качества лечебно-диагностического процесса // Вопр. экспертизы и качества мед. помощи. - 2016. - No 7. - С.12-14.
17. Лукацкий М.А., Психология [Электронный ресурс] / М.А. Лукацкий, М.Е. Остренкова - М.: ГЭОТАР-Медиа, 2017. - 704 с. (Серия "Психологический компендиум врача") - ISBN 978-5-9704-4084-1 - Режим доступа: <http://www.studmedlib.ru/book/ISBN9785970440841.html>
18. Максимовский, Ю.М. Антология конфликта в стоматологической практике [Электронный ресурс] / Ю.М. Максимовский, Л.Н. Максимовская, В.Д. Вагнер, Э.Э. Байрамов ; под ред. Л.Н. Максимовской. - Москва: ГЭОТАР-Медиа, 2020. - 128 с. - ISBN 978-5-9704-5571-5. - Текст: электронный // URL: <https://www.rosmedlib.ru/book/ISBN9785970455715.html>
19. Носачев, Г. Н. Эффективное общение и предупреждение конфликтов в системе "врач - пациент" / Г. Н. Носачев. - [б. м.] : Форум, 2015. - 104 с on-line. (Шифр 614.253.83/Н 84).
20. Пациент-ориентированный подход: базовые понятия / Хальфин Р. А., Сырцова Л. Е., Львова Д. П., Кобяцкая Е. Е. // Проблемы стандартизации в здравоохранении. - 2017. - No 1-2. - С. 9- 13.
21. Салыгина, Е. С. Конфликты с родителями пациентов: как помочь ребенку и не нарушить закон / Е. С. Салыгина // Зам. гл. врача: лечеб. работа и мед. экспертиза. – 2017. – No 7. – С. 70-80.
22. Соколова, А. Ю. Эффективная коммуникация "врач - пациент" как основа пациентоориентированности / Соколова А. Ю., Жукова А. Ю. // Медицинский дискурс: вопросы теории и практики : материалы 5-й междунар. научно-практ. и образоват. конф. – Тверь, 2017. - С. 89-93.
23. Соловьёва С.Л. Основы психологии стресса: учеб.-метод. пособие / С.Л. Соловьёва, Д.А. Парфенова. - СПб: Изд-во СЗГМУ им. И. И. Мечникова, 2019. -40 с.
24. Соловьёва С.Л. Педагогическое общение: учеб.-метод. пособие / С.Л. Соловьёва, Е.Б. Одерышева. - СПб: Изд-во СЗГМУ им. И. И. Мечникова, 2018. - 36 с.: табл.



25. Соловьёва, С.Л. Основы психологии здоровья. Учебно-методическое пособие. – СПб.: Издательство ФГБОУ ВО СЗГМУ им. И.И. Мечникова, 2017. – 56 с.
26. Соловьёва, С.Л., Психология конфликтного поведения: учебно-методическое пособие / С. Л. Соловьёва, Е. Б. Одерышева, И. Р. Муртазина. - СПб: Изд-во СЗГМУ им. И. И. Мечникова, 2014. - 47 с.: табл. - (Медицинское образование)
27. Ценностные ориентации как фактор формирования психологического климата коллектива в медицинской организации / С. В. Мерзлякова, Т. Э. Яновская, В. А. Жилкина и др. // Проблемы соц. гигиены, здравоохранения и истории медицины. – 2018. – № 4. – С. 240- 242.

## 8.2. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

Наименования ресурса сети «Интернет»	Электронный адрес ресурса
Фундаментальная библиотека СЗГМУ им И.И. Мечникова	<a href="http://lib.szgmu.ru/">http://lib.szgmu.ru/</a>
Российская государственная библиотека	<a href="http://www.rsl.ru/">http://www.rsl.ru/</a>
Российская национальная библиотека (СПб)	<a href="http://www.nlr.ru/">http://www.nlr.ru/</a>
Научная библиотека им М. Горького, СПбГУ	<a href="http://www.library.spbu.ru/">http://www.library.spbu.ru/</a>
Центр. город. публичная библиотека им В. Маяковского (СПб)	<a href="http://pl.spb.ru/">http://pl.spb.ru/</a>
Medforum Портал «Медфорум»	<a href="http://www.medforum.com/">http://www.medforum.com/</a>
Freemedicaljournals – портал медицинских журналов	<a href="http://www.freemedicaljournals.com/">http://www.freemedicaljournals.com/</a>
Информационная и образовательная система для практикующих врачей	<a href="http://www.rosmedlib.ru">http://www.rosmedlib.ru</a>
Российский медицинский портал	<a href="http://www.rosmedportal.com">http://www.rosmedportal.com</a>
Всемирная Организация Здравоохранения	<a href="http://www.who.int">http://www.who.int</a>
Методический центр аккредитации специалистов	<a href="https://fmza.ru/">https://fmza.ru/</a>

## 9. Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины, включая перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных и информационных справочных систем

### 9.1. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса:

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Информационные технологии
1	Коммуникационный процесс в здравоохранении	Размещение учебных материалов в ЭИОС ФГБОУ ВО СЗГМУ им. И.И. Мечникова Минздрава России, <a href="https://moodle.szgmu.ru/course/index.php?categoryid=122">https://moodle.szgmu.ru/course/index.php?categoryid=122</a>
2	Особенности общения врача с пациентами разного профиля	

**9.2. Перечень программного обеспечения, используемого при осуществлении образовательного процесса (лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства):**

№ п/п	Наименование программного продукта	Срок действия лицензии	Документы, подтверждающие право использования программных продуктов
<b>лицензионное программное обеспечение</b>			
1.	ESET NOD 32	1 год	Государственный контракт № 07/2020
2.	MS Windows 8 MS Windows 8.1 MS Windows 10 MS Windows Server 2012 Datacenter - 2 Proc MS Windows Server 2012 R2 Datacenter - 2 Proc MS Windows Server 2016 Datacenter Core	Неограниченно	Государственный контракт № 30/2013-О; Государственный контракт № 399/2013-ОА; Государственный контракт № 07/2017-ЭА.
3.	MS Office 2010 MS Office 2013	Неограниченно	Государственный контракт № 30/2013-ОА; Государственный контракт № 399/2013-ОА.
4.	Academic LabVIEW Premium Suite (1 User)	Неограниченно	Государственный контракт № 02/2015
<b>лицензионное программное обеспечение отечественного производства</b>			
1.	Антиплагиат	1 год	Государственный контракт № 2409
2.	«WEBINAR (ВЕБИНАР)» ВЕРСИЯ 3.0	1 год	Контракт № 347/2020-М
3.	«Среда электронного обучения ЗКЛ»	1 год	Контракт № 348/2020-М
4.	TrueConf Enterprise	1 год	Контракт № 396/2020-ЭА
<b>свободно распространяемое программное обеспечение</b>			
1.	Google Chrome	Неограниченно	Открытое лицензионное соглашение GNU GeneralPublicLicense
2.	NVDA	Неограниченно	Открытое лицензионное соглашение GNU GeneralPublicLicense
<b>свободно распространяемое программное обеспечение отечественного производства</b>			
1.	Moodle	Неограниченно	Открытое лицензионное соглашение GNU GeneralPublicLicense

### 9.3. Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

№ п/п	Наименование программного продукта	Срок действия лицензии	Документы, подтверждающие право использования программных продуктов	Режим доступа для обучающихся – инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
1.	Консультант Плюс	1 год	Договор № 655/2020-ЭА	-
2.	ЭБС «Консультант студента»	1 год	Контракт № 307/2020-ЭА	<a href="http://www.studmedlib.ru/">http://www.studmedlib.ru/</a>
3.	ЭМБ «Консультант врача»	1 год	Контракт № 281/2020-ЭА	<a href="http://www.rosmedlib.ru/">http://www.rosmedlib.ru/</a>
4.	ЭБС «Айбукс.ру/ibooks.ru»	1 год	Контракт № 06/2020	<a href="https://ibooks.ru">https://ibooks.ru</a>
5.	ЭБС «IPRBooks»	1 год	Контракт № 08/2020-ЗК	<a href="http://www.iprbookshop.ru/special">http://www.iprbookshop.ru/special</a>
6.	Электронно-библиотечная система «Букап»	1 год	Контракт № 05/2020	<a href="https://www.books-up.ru/">https://www.books-up.ru/</a>
7.	ЭБС «Издательство Лань»	1 год	Контракт № 395/2020-ЭА	<a href="https://e.lanbook.com/">https://e.lanbook.com/</a>

### 10. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебные аудитории для проведения учебных занятий лекционного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения: г. Санкт-Петербург, Пискаревский проспект, д. 47, ФГБОУ ВО СЗГМУ им. И.И. Мечникова Минздрава России;

Оборудование: доска (меловая); стол преподавателя, стул преподавателя, столы студенческие, стулья студенческие.;

Технические средства обучения: мультимедиа-проектор, ноутбук преподавателя, системный блок, монитор.

Специальные технические средства обучения: Roger Pen (Индивидуальный беспроводной передатчик Roger в форме ручки), Roger MyLink (приемник сигнала системы Roger Pen) (для обучающихся с нарушениями слуха); IntelliKeys (проводная клавиатура с русским шрифтом Брайля с матовым покрытием черного цвета), (г. Санкт-Петербург, Пискаревский проспект, д. 47, лит Р (корп.9), ауд. № 18,19, ФГБОУ ВО СЗГМУ им. И.И. Мечникова Минздрава России).

Помещения для практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля Пискаревский пр.д.47, лит БВ, ауд. № 29. Оборудование: столы (13), стулья (26), плакаты (4), стол преподавателя. Технические средства обучения: мультимедиа проектор (1), Слайд-проектор(1), экран.

Помещения для проведения практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля Пискаревский пр.д.47, лит БВ, ауд.№ 33. Оборудование: столы (10), стулья (20), стол преподавателя. Технические средства обучения: мультимедиа проектор (1), Слайд-проектор(1), экран.

Помещения для проведения практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля Пискаревский пр.д.47, лит БВ, ауд.№ 27. Оборудование: столы (10), стулья (20), стол преподавателя. Технические средства обучения: мультимедиа проектор (1), Слайд-проектор(1), экран  
Специальные технические средства обучения: Roger Pen (Индивидуальный беспроводной передатчик Roger в форме ручки), Roger MyLink (приемник сигнала системы Roger Pen) (для обучающихся с нарушениями слуха); IntelliKeys (проводная клавиатура с русским шрифтом Брайля с матовым покрытием черного цвета), (г. Санкт-Петербург, Пискаревский проспект, д. 47, лит Р (корп.9), ауд. № 18,19, ФГБОУ ВО СЗГМУ им. И.И. Мечникова Минздрава России).

Помещения для самостоятельной работы обучающихся, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспеченные доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета: г. Санкт-Петербург, Пискаревский проспект, д. 47, лит АЕ (корп.32),

ауд. № 1, лит Р (корп.9), ауд. № 18,19 ФГБОУ ВО СЗГМУ им. И.И. Мечникова Минздрава России.

Министерство здравоохранения Российской Федерации  
**федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования**  
**«Северо-Западный государственный медицинский университет  
имени И.И. Мечникова»**  
**Министерства здравоохранения Российской Федерации**  
(ФГБОУ ВО СЗГМУ им. И.И. Мечникова Минздрава России)

### **ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ**

(для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся)

<b>Специальность:</b>	31.05.01 Лечебное дело
<b>Направленность:</b>	Организация и оказание первичной медико-санитарной помощи взрослому населению в медицинских организациях
<b>Наименование дисциплины:</b>	Пациент-ориентированная коммуникация

## 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Код индикатора достижения компетенции	Результаты обучения (показатели оценивания)	Оценочные средства
ИД-1 УК-3.3	<p><b>Знает</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• основные виды общения, которые используются врачом в профессиональной деятельности;</li> <li>• принципы эффективного общения с коллегами, пациентам и родственниками пациентов;</li> <li>• приемы эффективного управления и разрешения конфликтов;</li> <li>• признаки профессионального выгорания и способы его профилактики;</li> <li>• способы саморегуляции и профилактики профессионального выгорания врача.</li> </ul> <p><b>Умеет</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• разрешать конфликты и противоречия;</li> <li>• выявлять признаки потенциально конфликтных ситуаций, осуществлять профилактические мероприятия;</li> <li>• определять профессиональное выгорание и реализовывать профилактические мероприятия;</li> <li>• применять техники и способы саморегуляции.</li> </ul>	<p>контрольные вопросы, тестовые задания, ситуационные задачи, доклад, демонстрация практических навыков</p>
ИД-2 УК-4.2	<p><b>Знает</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• структуру медицинского интервью;</li> <li>• особенности работы с пациентами различных национальностей, вероисповедания, убеждений, возраста, социального статуса;</li> <li>• барьеры, препятствующие эффективному взаимодействию врача и пациента;</li> <li>• техники активного слушания;</li> <li>• современные коммуникационные технологии.</li> </ul> <p><b>Умеет</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• формировать эффективные взаимоотношения с пациентами, родственниками пациента и коллегами;</li> <li>• преодолевать коммуникативные барьеры в общении с пациентами различных категорий;</li> <li>• определять проблемы обращения пациента к врачу;</li> <li>• использовать вопросы открытого и закрытого типа при проведении медицинского интервью;</li> <li>• применять коммуникативные навыки для формирования взаимопонимания и доверия с пациентом.</li> </ul>	<p>контрольные вопросы, тестовые задания, ситуационные задачи, доклад, демонстрация практических навыков</p>

ИД-1 ОПК-1.1	<p><b>Знает</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• основные принципы медицинской этики и биоэтики;</li> <li>• теоретические основы медицинской деонтологии, принципы взаимоотношений в системе «врач-пациент»;</li> <li>• основы нормативно-правового регулирования деятельности медицинских работников;</li> <li>• общую характеристику современного состояния медицинской этики, биоэтики и деонтологии в России и за рубежом;</li> <li>• принципы пациент-ориентированного подхода в коммуникации «врач-пациент».</li> </ul> <p><b>Умеет</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• проявлять чуткость, заботу и сострадание при общении с пациентом и его родственниками;</li> <li>• применять полученные знания при решении основных этических дилемм и проблем, возникающих при оказании медицинской помощи пациентам;</li> <li>• следовать сложившимся традициям культуры профессионального общения врача с пациентами, коллегами и руководством;</li> <li>• следовать принципам пациент-ориентированного общения.</li> </ul>	контрольные вопросы, тестовые задания, ситуационные задачи, доклад
ИД-2 ОПК-1.2	<p><b>Знает</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• основные принципы медицинской этики и деонтологии, принятые в системе «врач-пациент»;</li> <li>• принципы построения коммуникации в системе «врач-пациент»;</li> <li>• принципы пациент-ориентированного взаимодействия в коммуникации «врач-пациент».</li> </ul> <p><b>Умеет</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• применять знания о принципах медицинской этики и деонтологии в работе с пациентами;</li> <li>• разрешать возникающие проблемы в соответствии с этическими нормами, установленными в коммуникации «врач-пациент»</li> <li>• использовать принципы пациент-ориентированного подхода в ходе коммуникации с пациентом.</li> </ul>	контрольные вопросы, тестовые задания, ситуационные задачи, доклад
ИД-3 ОПК-1.3	<p><b>Знает</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• основы нормативно-правового регулирования медицинской деятельности;</li> <li>• современные действующие правовые нормы, регламентирующие деятельность врача;</li> <li>• основы законодательства, регулирующие взаимодействие врача и пациента.</li> </ul> <p><b>Умеет</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• применять знания о нормативно-правовом регулировании медицинской деятельности во</li> </ul>	контрольные вопросы, тестовые задания, ситуационные задачи, доклад

	<p>взаимодействии с пациентами, родственниками пациентов, коллегами;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• в конфликтных и сложных ситуациях руководствоваться знаниями о действующих правовых нормах, регламентирующих деятельность врача;</li> <li>• в коммуникации врача и пациента придерживаться основ законодательства, регулирующих взаимодействие врача и пациента.</li> </ul>	
--	---	--

## 2. Примеры оценочных средств и критерии оценивания для проведения текущего контроля

### 2.1. Примеры входного контроля

1. Допустима ли практика заготовки речевых модулей для использования при общении с пациентами в типичных ситуациях?

(выберите ОДИН правильный ответ)

- a) разумное использование заранее подготовленных речевых модулей рекомендовано, так как экономит силы медицинского работника
- b) использование речевых модулей ведет к росту числа жалоб пациентов
- c) на этот счет нет рекомендаций экспертов
- d) стандартные подходы отрицательно сказываются на качестве медицинской помощи
- e) ни в коем случае нельзя использовать, так как это ведет к росту недопонимания между медицинским работником и пациентом

2. Вы врач отделения стационара. Вам предстоит первая беседа с вновь поступившим пациентом.

Задание: С каких слов вы начнете? Назовите факторы, способствующие формированию благоприятной обстановки.

3. Вы понервничали дома, по дороге на работу, а больной, придя на прием в поликлинику, сообщает вам, что потеряна его история болезни, которую вы обещали отнести по дороге в регистратуру. Назревает конфликт. Что делать?

- a) Предложить больному присесть и отправиться на поиски истории, предварительно успокоив больного тем, что история "пропасть не могла", и вы сделаете все возможное, чтобы ее вернуть.
- b) Отправить больного в регистратуру, сказав, что вы вернули его историю болезни и поиск ее - не ваша обязанность.

Критерии оценки, шкала оценивания *зачтено/не зачтено*

Оценка	Балл	Описание
«зачтено»	3-5	Демонстрирует полное понимание проблемы. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены
«не зачтено»	0-2	Демонстрирует непонимание проблемы. Многие требования, предъявляемые к заданию не выполнены. Нет ответа.



## 2.2. Примеры тестовых заданий:

### ИД-1 УК-3.3

#### Название вопроса: Вопрос №1

Особенности взаимодействия в конфликтной ситуации:

(выберите НЕСКОЛЬКО правильных ответов)

- a) если в конфликте есть вина персонала клиники, врач должен принести свои извинения
- b) врач никогда не должен извиняться перед пациентом, это роняет его достоинство
- c) врач должен внимательно выслушать претензии пациента, это снижает напряжение в конфликтной ситуации
- d) пациентов, имеющих претензии, врач должен адресовать руководству, не развираясь сам в ситуации.

### ИД-2 УК-4.2

#### Название вопроса: Вопрос № 2

Особенности общения с пожилыми:

(выберите НЕСКОЛЬКО правильных ответов)

- a) необходимо говорить четко и внятно
- b) не следует задавать вопрос: «Вы меня понимаете?»
- c) необходимо максимально упрощать информацию
- d) использование формального стиля общения

### ИД-1 ОПК-1.1

#### Название вопроса: Вопрос № 3

Дискриминация – это:

(выберите ОДИН правильный ответ)

- a) негативное отношение к определенным социальным группам (к старикам, или к иностранцам, или к геем, или к бедным, или к вегетарианцам и т.п.)
- b) негативное отношение ко всем пациентам
- c) стигматизация, то есть проявление негативного отношения к носителю какого-то определенного признака. Различают стигматизацию наркоманов, онкобольных, больных СПИДом и т.п.
- d) термин, не имеющий отношения к общению врача (медицинской сестры) и пациента
- e) ровное отношение ко всем людям, не смотря на их различия

### ИД-2 ОПК-1.2

#### Название вопроса: Вопрос № 4

Если врач считает, что пациент получал некорректную терапию у другого специалиста:

(выберите ОДИН правильный ответ)

- a) врач обязан сообщить пациенту о своем мнении, пациент имеет право знать, что его лечили неправильно
- b) врач обязан сообщить о своем мнении коллегам и руководству, но может ничего не говорить пациенту
- c) врач должен всегда корректно отзываться о своих коллегах и их методах лечения
- d) врач не может напрямую обвинить коллегу, но может косвенно дать понять пациенту о своем отношении к предыдущему лечению

### ИД-3 ОПК-1.3

#### Название вопроса: Вопрос № 5

Может ли врач принимать благодарность от пациентов:

(выберите ОДИН правильный ответ)

- а) стоимость подарков, которые может принимать врач, не должна превышать 3000 рублей;
- б) врач может принимать подарки от пациентов только после окончания лечения, тогда это не считается взяткой;
- с) врач может принимать подарки от пациентов, если сам на них не намекал и его нельзя упрекнуть в вымогательстве;
- д) если дарят не деньги, то любые подарки уместны, если не оговариваются законодательством.

Критерии оценки, шкала оценивания *тестовых заданий*

Оценка	Балл	Описание
«отлично»	9-10	Выполнено в полном объеме – 90%-100%
«хорошо»	8	Выполнено не в полном объеме – 80%-89%
«удовлетворительно»	7	Выполнено с отклонением – 70%-79%
«неудовлетворительно»	0-6	Выполнено частично – 69% и менее правильных ответов

### 2.3. Примеры алгоритмов демонстрации практических навыков

ИД-1 УК-3.3; ИД-2 УК-4.2; ИД-1 ОПК-1.1; ИД-2 ОПК-1.2; ИД-3 ОПК-1.3

#### 1. Алгоритм демонстрации практических навыков невербальной коммуникации.

№	Действие обучающегося
п/п	
1	Выстроил пространство для коммуникации.
2	Установил контакт глаз.
3	Использует жестикуляцию.
4	Эффективно использует позиции собеседников и работает с расстоянием между ними.
5	Мимические реакции согласует с ходом взаимодействия.
6	Своевременно и корректно реагирует на невербальные сигналы собеседника.
7	Демонстрирует техники подстройки в невербальной коммуникации.

#### 2. Алгоритм демонстрации практических навыков применения техник активного слушания:

№	Действие обучающегося
п/п	
1	Поддерживает зрительный контакт.
2	Использует невербальные сигналы поддержки собеседника.
3	Использует техники активного слушания.
4	Использует вопросы для поддержания коммуникации.
5	Демонстрирует владение ходом коммуникации, направляет ее.

### 3. Алгоритм демонстрации практических навыков снижения напряжения в конфликте

№	Действие обучающегося
1	Установил контакт.
2	Оценил угрозу конфликтного взаимодействия.
3	Правильно оценил мотив собеседника.
4	Правильно подобрал технику снятия напряжения.
5	Эффективно применил конкретную технику снятия напряжения.
6	Зафиксировал достигнутые договоренности.
7	Грамотно провел выход из контакта.

#### Критерии оценки, шкала оценивания демонстрации практических навыков

Оценка	Балл	Описание
«отлично»	9-10	Знает методику выполнения практических навыков, показания и противопоказания, возможные осложнения, нормативы и проч., без ошибок самостоятельно демонстрирует выполнение практических умений
«хорошо»	8	Знает методику выполнения практических навыков, показания и противопоказания, возможные осложнения, нормативы и проч., самостоятельно демонстрирует выполнение практических умений, допуская некоторые неточности (малосущественные ошибки), которые самостоятельно обнаруживает и быстро исправляет
«удовлетворительно»	7	Знает основные положения методики выполнения практических навыков, показания и противопоказания, возможные осложнения, нормативы и проч., демонстрирует выполнение практических умений, допуская некоторые ошибки, которые может исправить при коррекции их преподавателем
«неудовлетворительно»	0-6	Не знает методики выполнения практических навыков, показаний и противопоказаний, возможных осложнений, нормативы и проч., не может самостоятельно продемонстрировать практические умения или выполняет их, допуская грубые ошибки

#### 2.4. Примеры тем докладов:

##### ИД-1 УК-3.3

1. Бесконфликтная деловая коммуникация.
2. Внутриличностный конфликт как фактор развития неврозов у медработников
3. Инструментальная и личностная направленность общения.
4. Диалог как исходная форма межличностной коммуникации.
5. Барьеры восприятия и понимания.
6. Невербальная коммуникация врача и пациента.

7. Пресс-конференция как жанр масс-медиа коммуникации.
8. Стереотипы в межличностной коммуникации.
9. Эмоциональное выгорание врача.
10. Манипуляция в общении и способы защиты.
11. Методики саморегуляции для профилактики эмоционального выгорания врача.
12. Самопрезентация в общении.

#### **ИД-2 УК-4.2**

13. Восприятие роли врача в различных религиозных традициях.
14. Значение эмоционального состояния пациента в хирургической практике.
15. Специфика общения с «трудным» подростком.
16. Концепции внутренней картины болезни.
17. Значимость комплайенса в процессе лечения.
18. Особенности интерпретации жестов в разных странах.
19. Проблемные личности в общении.
20. Профилактика конфликтов в общении врач-пациент.
21. Стратегии поведения в конфликтах врач-пациент.
22. Структура коммуникации врача и пациента.
23. Техники активного слушания в коммуникации врача и пациента.
24. Техники работы с возражениями в формировании мотивации на лечение.

#### **ИД-1 ОПК-1.1**

25. Взаимодействие медицинского персонала. Этические основы.
26. Взаимоотношения врача и пациента. Исторический аспект: от Древней Греции к современности.
27. История развития Балинтовских групп.
28. Ценностные ориентации как фактор формирования психологического климата коллектива в медицинской организации.

#### **ИД-2 ОПК-1.2**

29. Этические факторы взаимоотношений врача и пациента.
30. История развития этических норм во взаимоотношениях врача и пациента.

#### **ИД-3 ОПК-1.3**

31. Этический комитет в медорганизации.
32. Современные правовые основы деятельности врача.

Критерии оценки, шкала оценивания *доклада*

<b>Оценка</b>	<b>Балл</b>	<b>Описание</b>
«отлично»	9-10	Выполнены все требования: обозначена проблема и обоснована ее актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объем, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы
«хорошо»	8	Основные, но при этом допущены недочеты; в частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объем а; имеются упущения

Оценка	Балл	Описание
		в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы
«удовлетворительно»	7	Имеются существенные отступления от требований; в частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод
«неудовлетворительно»	0-6	Тема не раскрыта, выявлено существенное непонимание проблемы или же доклад не представлен вовсе

## 2.5. Примеры вопросов для собеседования

### ИД-1 УК-3.3

1. Какие виды общения используются врачом в профессиональной деятельности?
2. Какие техники снятия напряжения в конфликте вы знаете?
3. Назовите основные признаки эмоционального выгорания.

### ИД-2 УК-4.2

1. Какие техники активного слушания вы знаете?
2. Приведите примеры барьеров, препятствующих эффективному общению врача и пациента.
3. Чем отличаются открытые и закрытые вопросы?

### ИД-1 ОПК-1.1

1. В чем состоят основы медицинской этики?
2. Каковы деонтологические принципы взаимодействия медицинского коллектива?
3. Каковы основные морально-этические принципы взаимодействия врача с родственниками пациентов?

### ИД-2 ОПК-1.2

1. Каковы основные принципы медицинской этики во взаимоотношениях врача и пациента?
2. Назовите главные признаки пациент-ориентированного подхода.
3. На что должен опираться врач в конфликтных ситуациях с пациентами?

### ИД-3 ОПК-1.3

1. Какими правовыми актами регламентируется деятельность врача в РФ?
2. Должен ли врач руководствоваться нормативно-правовыми актами при взаимодействии с пациентом?
3. Какие органы регулируют отношения в медицинском коллективе?

### Критерии оценки, шкала оценивания

Оценка	Балл	Описание
«отлично»	13-15	Знает весь учебный материал, отлично понимает и прочно усвоил его. На вопросы (в пределах программы) дает правильные, сознательные и уверенные ответы. В устных ответах пользуется литературно правильным языком и не допускает

Оценка	Балл	Описание
		ошибок
«хорошо»	10-12	Знает весь требуемый учебный материал, хорошо понимает и прочно усвоил его. На вопросы (в пределах программы) отвечает без затруднений. В устных ответах пользуется литературным языком и не делает грубых ошибок
«удовлетворительно»	7-9	Знает основной учебный материал. На вопросы (в пределах программы) отвечает с затруднением. В устных ответах допускает ошибки при изложении материала и в построении речи
«неудовлетворительно»	0-6	Не знает большей части учебного материала, отвечает, как правило, лишь на наводящие вопросы преподавателя, неуверенно. В устных ответах допускает частые и грубые ошибки

## 2.5. Примеры ситуационных задач

### ИД-1 УК-3.3

Ситуационная задача N1

У вас сложилась напряженная ситуация коллегой. Вы не понимаете причины, но хотели бы нормализовать отношения. Что бы вы предприняли в первую очередь?

А. Вызову коллегу на разговор, чтобы выяснить истинные причины сложившейся ситуации.

Б. Попытаюсь разобраться в собственном поведении по отношению к нему/к ней.

В. Вежливо и по-деловому предложу коллеге наладить формальную коммуникацию, чтобы не страдало дело.

Г. Обращусь к посредничеству коллектива.

### ИД-2 УК-4.2

Ситуационная задача N2

На приеме пожилой пациент, который крайне медлителен и плохо слышит.

Медицинская сестра крайне раздражена переспрашиванием и многочисленными вопросами. Она начинает повышать голос.

Задание: найдите выход из ситуации.

### ИД-1 ОПК-1.1

Ситуационная задача №3

Коллега останавливает вас в коридоре и обращается к вам с просьбой прокомментировать историю болезни пациента. В этот момент в коридоре находятся пациенты, которые ожидают приема.

Ваши действия?

### ИД-2 ОПК-1.2

Ситуационная задача №4

Взрослый пациент приходит на прием с супругой. Вам нужно сообщить ему сведения личного характера, которые могут повлиять на его семейные отношения (например, о положительном результате анализов на инфекции, передающиеся половым путем).

Ваши действия?

### ИД-3 ОПК-1.3

#### Ситуационная задача №5

К вам на прием приходит мать с ребенком 14 лет. Спросите ли вы ребенка, согласен ли он на осмотр в присутствии матери?

А. Спрошу ребенка, может ли мать остаться и присутствовать.

Б. Попрошу мать покинуть кабинет.

В. Нет, ему 14 лет, и при его осмотре должен присутствовать официальный опекун (в данном случае - его мать).

#### Критерии оценки, шкала оценивания ситуационных задач

Оценка	Балл	Описание
«отлично»	9-10	Объяснение хода решения ситуационной задачи подробное, последовательное, грамотное, с теоретическими обоснованиями, с необходимым схематическими изображениями и наглядными демонстрациями, с правильным и свободным владением терминологией; ответы на дополнительные вопросы верные, четкие
«хорошо»	8	Объяснение хода решения ситуационной задачи подробное, но недостаточно логичное, с единичными ошибками в деталях, некоторыми затруднениями в теоретическом обосновании, схематических изображениях и наглядных демонстрациях, ответы на дополнительные вопросы верные, но недостаточно четкие
«удовлетворительно»	7	Объяснение хода решения ситуационной задачи недостаточно полное, непоследовательное, с ошибками, слабым теоретическим обоснованием, со значительными затруднениями и ошибками в схематических изображениях и наглядных демонстрациях, ответы на дополнительные вопросы недостаточно четкие, с ошибками в деталях
«неудовлетворительно»	0-6	Объяснение хода решения ситуационной задачи дано неполное, непоследовательное, с грубыми ошибками, без теоретического обоснования, без умения схематических изображений и наглядных демонстраций или с большим количеством ошибок, ответы на дополнительные вопросы неправильные или отсутствуют

### 3. Процедура проведения текущего контроля

Текущий контроль успеваемости по дисциплине проводится в форме: собеседования с использованием контрольных вопросов, защиты доклада-презентации; тестирования, оценки практических навыков заключений по результатам психодиагностического исследования и решения ситуационных задач.

#### 4. Примеры оценочных средств и критерии оценивания для проведения промежуточной аттестации

##### 4.1. Примерный перечень контрольных вопросов:

###### ИД-1 УК-3.3

1. Вертикальные и горизонтальные коммуникации в здравоохранении.
2. Техники эффективного общения.
3. Типология конфликтов и способы их разрешения.
4. Эмоциональное выгорание и методы его профилактики.
5. Профилактика конфликтов в медицинском коллективе.

###### ИД-2 УК-4.2

6. Комплаентность и лояльность пациентов.
7. Внутренняя картина болезни. Типология.
8. Толерантность в профессиональном общении врача.
9. Особенности общения с пациентами, использующими коляски.
10. Особенности общения со слабослышащими пациентами.
11. Особенности общения со слабовидящими пациентами.
12. Особенности общения с пациентами реанимационных отделений.
13. Особенности общения с пожилыми пациентами.
14. Особенности общения с пациентами детьми.
15. Особенности общения с пациентами онкологического профиля.
16. Особенности общения с пациентами с задержкой развития.
17. Техники формирования мотивации на лечение у сложных категорий пациентов.
18. Психологические особенности пациентов с сердечно-сосудистой патологией.
19. Психологические особенности беременных женщин.
20. Методики работы с тревогой у пациентов.

###### ИД-1 ОПК-1.1

21. Назначение и принципы работы Балинтовской группы.
22. Этические основы взаимодействия с родственниками пациентов.

###### ИД-2 ОПК-1.2

23. Пациент-ориентированный подход в здравоохранении.
24. Особенности консультации пациента в присутствии сопровождающих лиц.

###### ИД-3 ОПК-1.3

25. Правовые основы взаимодействия врач-пациент.
26. Нормативно-правовые основы регуляции деятельности врача в РФ

Критерии оценки, шкала оценивания *по контрольным вопросам*

Оценка	Балл	Описание
«отлично»	13-15	Знает весь учебный материал, отлично понимает и прочно усвоил его. На вопросы (в пределах программы) дает правильные, сознательные и уверенные ответы. В устных ответах пользуется литературно правильным языком и не допускает ошибок
«хорошо»	10-12	Знает весь требуемый учебный материал, хорошо понимает и прочно усвоил его. На вопросы (в пределах программы) отвечает без затруднений. В устных ответах пользуется литературным языком и не делает грубых ошибок



Оценка	Балл	Описание
«удовлетворительно»	7-9	Знает основной учебный материал. На вопросы (в пределах программы) отвечает с затруднением. В устных ответах допускает ошибки при изложении материала и в построении речи
«неудовлетворительно»	0-6	Не знает большей части учебного материала, отвечает, как правило, лишь на наводящие вопросы преподавателя, неуверенно. В устных ответах допускает частые и грубые ошибки

## 4.2. Примеры ситуационных задач:

### ИД-1 УК-3.3

Ситуационная задача №1

Вы видите, что в коридоре медицинского учреждения начинается конфликт между двумя сотрудниками. Свидетелями этого являются пациенты, которые ждут приема. Каковы ваши действия?

### ИД-2 УК-4.2

Ситуационная задача №2

Какой речевой модуль рекомендуется использовать, когда вы хотите попросить мать ребенка выйти из кабинета, чтобы опросить и осмотреть его без свидетелей?

- Ваш сын уже достаточно взрослый, и у меня есть к нему вопросы, которые я бы хотел (хотела) обсудить наедине. Если я узнаю от него что-то важное, я обязательно расскажу вам об этом.
- Ваш сын уже достаточно взрослый, и я хочу поговорить с ним без свидетелей. Возможно, у него есть важные тайны от вас.
- Ваш сын уже достаточно взрослый, и у меня есть к нему вопросы, которые я бы хотел (хотела) обсудить наедине. Я смогу ответить на все его вопросы. А, если я почувствую, что он должен поделиться с вами важной информацией, я посоветую ему сделать это. Вы согласны?

### ИД-1 ОПК-1.1

Ситуационная задача №3

Пациент на приеме жалуется вам, что ваши коллеги просят у него денег за услугу, которые ваше учреждение должно предоставлять бесплатно.

Какие формулировки вашего ответа будут этичны и приведут к снижению напряжения у пациента?

### ИД-2 ОПК-1.2

Ситуационная задача N4

Описание ситуации.

Ваш пациент - мальчик, подросток 14 лет с болями в животе. Он пришел с мамой. Как вы будете выстраивать взаимодействие с ребенком и его мамой в ходе консультации?

Тактика общения?

Что вы сделаете после того, как мама ребенка закончит свой подробный рассказ о его заболевании?

- Следует осмотреть ребенка - попрошу лечь его на кушетку и начну объективное обследование.
- Попрошу ребенка подтвердить сказанное мамой - «да» или «нет».
- Обращусь к ребенку и попрошу его рассказать, что с ним случилось и что его беспокоит: «Что еще тебя беспокоит?»

### ИД-3 ОПК-1.3

Ситуационная задача N5.

В детскую городскую больницу родителями был доставлен 7-летний ребенок с диагнозом «анемия». Требовалось срочное переливание крови. Родители от этой процедуры отказались, сославшись на то, что им не позволяют религиозные убеждения. Врачи не стали выполнять данную процедуру. Ребенок умер от того, что ему своевременно не перелили кровь.

Вопросы:

1. Какими нормативно-правовыми актами руководствовались врачи в данном случае?
2. Могут ли врачи в подобных ситуациях спасти жизнь ребенку? Поясните.

Критерии оценки, шкала оценивания *ситуационных задач*

Оценка	Балл	Описание
«отлично»	13-15	Объяснение хода решения ситуационной задачи подробное, последовательное, грамотное, с теоретическими обоснованиями, с необходимым схематическими изображениями и наглядными демонстрациями, с правильным и свободным владением терминологией; ответы на дополнительные вопросы верные, четкие
«хорошо»	10-12	Объяснение хода решения ситуационной задачи подробное, но недостаточно логичное, с единичными ошибками в деталях, некоторыми затруднениями в теоретическом обосновании, схематических изображениях и наглядных демонстрациях, ответы на дополнительные вопросы верные, но недостаточно четкие
«удовлетворительно»	7-9	Объяснение хода решения ситуационной задачи недостаточно полное, непоследовательное, с ошибками, слабым теоретическим обоснованием, со значительными затруднениями и ошибками в схематических изображениях и наглядных демонстрациях, ответы на дополнительные вопросы недостаточно четкие, с ошибками в деталях
«неудовлетворительно»	0-6	Объяснение хода решения ситуационной задачи дано неполное, непоследовательное, с грубыми ошибками, без теоретического обоснования, без умения схематических изображений и наглядных демонстраций или с большим количеством ошибок, ответы на дополнительные вопросы неправильные или отсутствуют

Критерии оценки, шкала *итогового оценивания*

Оценка	Балл	Описание
«отлично»	25-30	Обучающийся правильно ответил на теоретический(ие) вопрос(ы). Показал отличные знания в рамках учебного материала. Правильно выполнил практическое(ие) задание(ия). Показал отличные умения и владения навыками применения

Оценка	Балл	Описание
		полученных знаний и умений при решении задач в рамках учебного материала. Ответил на все дополнительные вопросы
«хорошо»	18-24	Обучающийся с небольшими неточностями ответил на теоретический(ие) вопрос(ы). Показал хорошие знания в рамках учебного материала. С небольшими неточностями выполнил практическое(ие) задание(ия). Показал хорошие умения и владения навыками применения полученных знаний и умений при решении задач в рамках учебного материала. Ответил на большинство дополнительных вопросов
«удовлетворительно»	11-17	Обучающийся с существенными неточностями ответил на теоретический(ие) вопрос(ы). Показал удовлетворительные знания в рамках учебного материала. С существенными неточностями выполнил практическое(ие) задание(ия). Показал удовлетворительные умения и владения навыками применения полученных знаний и умений при решении задач в рамках учебного материала. Допустил много неточностей при ответе на дополнительные вопросы
«неудовлетворительно»	0-10	Обучающийся при ответе на теоретический(ие) вопрос(ы) и при выполнении практического(их) задания(ий) продемонстрировал недостаточный уровень знаний и умений при решении задач в рамках учебного материала. При ответах на дополнительные вопросы было допущено множество неправильных ответов

## 5. Процедура проведения промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме экзамена. Экзамен включает в себя: вопросы для собеседования и решение ситуационных задач.