

**Первичная аккредитация специалистов здравоохранения**  
**Первичная специализированная аккредитация**  
**специалистов здравоохранения**

**Паспорт**  
**экзаменационной станции**

**Сбор жалоб и анамнеза**

**2020**

## Оглавление

1.	Профессиональный стандарт (трудовые функции) .....	4
2.	Продолжительность работы станции.....	4
3.	Задачи станции .....	4
4.	Информация по обеспечению работы станции.....	5
4.1.	Рабочее место члена АК.....	5
4.2.	Рабочее место аккредитуемого .....	5
4.2.1.	Перечень мебели и прочего оборудования.....	5
4.2.2.	Перечень медицинского оборудования .....	6
4.2.3.	Расходные материалы (из расчета на попытки аккредитуемых) .....	6
4.2.4.	Симуляционное оборудование .....	6
5.	Перечень ситуаций (сценариев) станции.....	6
6.	Информация (брифинг) для аккредитуемого лица .....	7
7.	Действия членов АПК, вспомогательного персонала на подготовительном этапе (перед началом работы на станции).....	7
8.	Действия членов АПК, вспомогательного персонала в процессе работы станции.....	8
9.	Нормативно-методическое обеспечение паспорта станции .....	9
10.	Справочная информация для аккредитуемого/членов АПК (Приложение 1) .....	10
11.	Информация для стандартизированного пациента.....	10
12.	Критерии оценивания действий аккредитуемого .....	10
13.	Алгоритм выполнения навыка.....	10
14.	Оценочный лист .....	13
15.	Форма заключения для самостоятельного заполнения аккредитуемым лицом .....	14
16.	Сведения о разработчиках паспорта .....	15
	Приложение 1.....	16
	Приложение 2.....	17

**Общие положения.** Паспорта станций (далее станции) объективного структурированного клинического экзамена (ОСКЭ) для второго этапа первичной аккредитации и первичной специализированной аккредитации специалистов представляют собой документ, включающий необходимую информацию по оснащению станции, брифинг (краткое задание перед входом на станцию), сценарии, оценочные листы (далее чек-лист), источники информации, справочный материал и т.д., и предназначены в качестве методического и справочного материала для оценки владения аккредитуемым лицом конкретным практическим навыком (умением), и могут быть использованы для оценки уровня готовности специалистов здравоохранения к профессиональной деятельности.

Оценивание особенностей практических навыков по конкретной специальности может быть реализовано через выбор конкретных сценариев. Данное решение принимает аккредитационная подкомиссия по специальности (далее АПК) в день проведения второго этапа аккредитации специалистов.

С целью обеспечения стандартизации процедуры оценки практических навыков условие задания и чек-лист являются едиными для всех.

Целесообразно заранее объявить аккредитуемым о необходимости приходить на второй этап аккредитации в спецодежде (медицинская одежда, сменная обувь, шапочка), иметь индивидуальные средства защиты.

### 1. Профессиональный стандарт (трудовые функции)

Паспорт разработан для всех специальностей в соответствии с профессиональными стандартами специальностей по приказу Минздрава России от 07.10.2015 №700н (ред. от 11.10.2016) «О номенклатуре специальностей специалистов, имеющих высшее медицинское и фармацевтическое образование», в трудовые функции которых входят навыки общения с пациентами.

### 2. Продолжительность работы станции

Общее время выполнения навыка – 10 минут.

Время нахождения аккредитуемого лица на станции – не менее 8,5 минут (в случае досрочного выполнения практического навыка аккредитуемый остается внутри станции до голосовой команды «Перейдите следующую станцию» или звукового сигнала к переходу на следующую станцию).

Таблица 1

Тайминг выполнения практического навыка

Время озвучивания команды	Голосовая команда	Действие аккредитуемого лица	Время выполнения навыка
0'	Ознакомьтесь с заданием станции	Ознакомление с заданием (брифингом)	0,5'
0,5'	Войдите на станцию и озвучьте свой логин	Начало работы на станции	8,5'
8,0'	У Вас осталась одна минута	Продолжение работы на станции	
9,0'	Перейдите на следующую станцию	Покидает станцию и переходит на следующую станцию согласно индивидуальному маршруту	1'

### 3. Задачи станции

Демонстрация аккредитуемым навыков пациент-ориентированного общения с пациентом с целью установления предварительного диагноза.

Основные задачи станции: сбор жалоб, анамнеза жизни, анамнеза болезни у пациента (его законного представителя), анализ полученной информации.

Станция не предназначена для оценки умения проводить физикальное обследование во время первичного приёма и для оценки работы с результатами лабораторных и инструментальных исследований.

**4. Информация по обеспечению работы станции**

Для организации работы станции должны быть предусмотрены

**4.1. Рабочее место члена АК**

Таблица 2

Рабочее место члена АК

№ п/п	Перечень оборудования	Количество
1	Стол рабочий (рабочая поверхность)	1 шт.
2	Стул	2 шт.
3	Компьютер с выходом в Интернет для доступа к автоматизированной системе аккредитации специалистов здравоохранения Минздрава	1 шт.
4	Устройство для трансляции видео- и аудиозаписей <sup>1</sup> с места работы аккредитуемого лица с возможностью давать вводные, предусмотренные паспортом станции	1 шт.
5	Чек-листы в бумажном виде (на случай возникновения технических неполадок, при работе в штатном режиме не применяются)	По количеству аккредитуемых лиц
6	Шариковая ручка	2 шт.

**4.2. Рабочее место аккредитуемого**

Станция должна имитировать рабочее помещение и включать оборудование (оснащение) и расходные материалы (из расчета на попытки аккредитуемых лиц):

**4.2.1. Перечень мебели и прочего оборудования**

Таблица 3

Перечень мебели и прочего оборудования

№ п/п	Перечень мебели и прочего оборудования	Количество
1	Стол рабочий	1 шт.
2	Стулья (для врача, пациента и места, куда можно положить вещи пациента)	3 шт.
3	Раковина с однорычажным смесителем <sup>2</sup>	1 шт.
4	Пеленальный стол (для кабинета педиатра)	1 шт.

<sup>1</sup> По согласованию с председателем АК устройство с трансляцией видеозаписи изображения работы аккредитуемого может находиться в другом месте, к которому члены АК должны иметь беспрепятственный доступ, чтобы иметь возможность пересмотреть видеозапись

<sup>2</sup> В случае если раковиной оснастить рабочее место невозможно, аккредитуемым предлагается имитация средства для гигиенической обработки рук медицинского персонала.

**4.2.2. Перечень медицинского оборудования**

Таблица 4

Перечень медицинского оборудования

№ п/п	Перечень медицинского оборудования	Количество
1	Весы (для кабинета педиатра)	1 шт.
2	Горизонтальный ростомер (для кабинета педиатра)	1 шт.

**4.2.3. Расходные материалы (из расчета на попытки аккредитуемых)**

Таблица 5

Расходные материалы (в расчете на 1 попытку аккредитуемого лица)

№ п/п	Перечень расходных материалов	Количество (на 1 попытку аккредитуемого лица)
1	Форма заключения для самостоятельного заполнения аккредитуемым лицом	1 шт.
2	Лист бумаги для черновых записей аккредитуемого	1 шт.
3	Ручка для записей	1 шт.

**4.2.4. Симуляционное оборудование**Муляж младенца 3-4 месяцев (для кабинета педиатра)<sup>3</sup>**5. Перечень ситуаций (сценариев) станции**

Станция не включает оценку умений общаться с «трудными» (конфликтными, замкнутыми, некоммуникабельными и др.) пациентами, а также с пациентами, испытывающими состояние тревоги, страха, связанными, например, с ожиданием «плохих новостей» о состоянии своего здоровья.

<sup>3</sup> Работа на станции может осуществляться как при наличии муляжа ребенка 3-4 месяцев в организации, осуществляющей первичную и первичную специализированную аккредитацию специалистов здравоохранения, так и при его отсутствии.

## **6. Информация (брифинг) для аккредитуемого лица**

### **6.1 Информация (брифинг) для аккредитуемого лица**

Вы врач по своей специальности.

У Вас в кабинете Вас ожидает пациент.

Вам необходимо провести только опрос пациента, завершить который необходимо фразой «Перейдем к осмотру».

Завершив общение с пациентом, назовите предположительный диагноз (диагностические гипотезы) по результатам его опроса, чтобы Вас мог слышать эксперт, который оценивает Вашу работу на станции.

Результаты проведенного опроса письменно оформите в предложенной форме заключения.

### **6.2 Информация (брифинг) для аккредитуемого лица по специальностям «Детская кардиология», «Детская урология-андрология», «Детская хирургия», «Детская эндокринология», «Педиатрия»**

Вы врач-педиатр (врач - детский кардиолог, врач - детский уролог-андролог, врач - детский хирург, врач - детский эндокринолог). У Вас в кабинете Вас ожидает родитель (законный представитель), который пришел с ребенком на прием.

Вам необходимо провести только опрос родителя (законного представителя).

Закончите общение с ним, когда будете готовы перейти к осмотру ребенка, фразой «Перейдем к осмотру ребенка».

Результаты проведенного опроса письменно оформите в предложенной форме заключения.

## **7. Действия членов АПК, вспомогательного персонала<sup>4</sup> на подготовительном этапе (перед началом работы на станции)**

1. Проверка соответствия оформления и комплектования станции ОСКЭ типовому паспорту с учетом количества аккредитуемых лиц.
2. Проверка наличия на станции необходимых расходных материалов.
3. Проверка наличия письменного задания (брифинга) перед входом на станцию.
4. Проверка готовности стандартизированного пациента (далее СП) к работе.
5. Проверка готовности трансляции видеозаписей в комнату видеонаблюдения (при наличии таковой).

---

<sup>4</sup> Для удобства и объективности оценки выполнения практического навыка целесообразно помимо члена АПК привлечение еще одного специалиста (из числа членов АПК или вспомогательного персонала).

Член АПК визуально наблюдает за действиями аккредитуемого, управляет камерами и заполняет чек-лист; второй член АПК/вспомогательный персонал также визуально наблюдает за действиями аккредитуемого, дает ему обратную связь.

6. Получение логина и пароля для входа в автоматизированную систему аккредитации специалистов здравоохранения Минздрава и вход в нее. Сверка своих персональных данных.
7. Выполнение иных мероприятий, необходимых для нормальной работы станции.

#### **8. Действия членов АПК, вспомогательного персонала в процессе работы станции**

1. Включение видеокамеры при команде: «Ознакомьтесь с заданием станции» (при необходимости).
2. Контроль качества аудиовидеозаписи действий аккредитуемого (при необходимости).
3. Проверка готовности станции к работе (наличие необходимых расходных материалов, письменного задания (брифинга), готовность СП к работе, наличие нужного сценария).
4. Внесение индивидуального номера из логина, полученного перед прохождением первого этапа процедуры аккредитации в чек-лист в автоматизированной системе аккредитации специалистов здравоохранения Минздрава.
5. Проведение регистрации последовательности и правильности действий/расхождения действий аккредитуемого в соответствии с параметрами в чек-листе.
6. Обеспечение дополнительными вводными для выполнения ситуации (сценария) (таблица 6).
7. Соблюдение правила – не говорить ничего от себя, не вступать в переговоры, даже если Вы не согласны с мнением аккредитуемого.
8. После команды аккредитуемому «Перейдите на следующую станцию» - приведение станции в первоначальный вид: обновление листа амбулаторной карты пациента (новый лист) и т.п.

Для членов АПК с небольшим опытом работы на станции допускается увеличение промежутка времени для подготовки станции и заполнения чек-листа. Промежуток времени в таком случае должен быть равен периоду работы станции (10 минут).

Таблица 6

#### **Примерные тексты вводной информации в рамках диалога члена АПК и аккредитуемого**

<b>№ п/п</b>	<b>Действие аккредитуемого</b>	<b>Текст вводной</b>
1	При попытке аккредитуемого начать мыть руки	«Будем считать, что руки обработаны»
2	В случае нарушения задания и перехода аккредитуемого к осмотру или анализу результатов лабораторных и инструментальных исследований	«Осмотр/интерпретация результатов не входят в задачи станции»

## 9. Нормативно-методическое обеспечение паспорта станции

1. Приказ Минздрава России от 02.06.2016 N 334н «Об утверждении Положения об аккредитации специалистов».
2. Соответствующие приказы Минтруда России «Об утверждении профессионального стандарта» и/или его проекты.
3. Навыки общения с пациентами: симуляционное обучение и оценка коммуникативных навыков в медицинском вузе: Методическое руководство/ под науч. ред. Н.С. Давыдовой, Е.В. Дьяченко. Екатеринбург: Типография ООО «АТГрупп», 2019, 128 с.
4. Навыки эффективного общения для оказания пациент-ориентированной медицинской помощи научно-методическое издание / авторы-сост. Боттаев Н.А., Горина К.А., Грибков Д.М., Давыдова Н.С., Дьяченко Е.В., Ковтун О.П., Макаровичкин 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>.
5. Методические рекомендации по созданию сценариев по коммуникативным навыкам (навыкам общения) для симулированных пациентов при аккредитации специалистов здравоохранения / авторы-составители Давыдова Н.С., Соболева Г.В., Куликов А.В., Серкина А.В., Боттаев Н.А., Дьяченко Е.В., Шубина Л.Б., Грибков Д.М. Москва, 2018. 20 с. <http://fmza.ru/upload/medialibrary/c92/mr-dlya-sozdaniya-ekzamenatsionnykh-stsenarij-v-po-kn.pdf>.
6. Давыдова Н.С., Дьяченко Е.В., Попов А.А., Макаровичкин А.Г., Самойленко Н.В., Новикова О.В. «Стандартизированный пациент» как симуляционная технология обучения и оценки эффективной коммуникации будущих врачей // Медицинское образование и профессиональное образование (журнал из перечня ВАК). 2016. № 3. Тезисы [Электр. ресурс]. [http://www.medobr.ru/ru/jarticles/412.html?SSr=48013413f915ffffff27c\\_\\_07e302010f3018-53a0](http://www.medobr.ru/ru/jarticles/412.html?SSr=48013413f915ffffff27c__07e302010f3018-53a0).
7. Сильверман Дж., С. Кёрц, Дж. Дрейпер. Навыки общения с пациентами. Пер. с англ. Сонькина А.А. М.: ГРАНАТ, 2018. 304 с.
8. Сонькина А.А. Навыки профессионального общения в работе врача // ОРГЗДРАВ: новости, мнения, обучение. 2015. № 1. С. 101-107.
9. Bombeke K., van Roosbroeck S., de Winter B., Debaene L., Schol S., van Hal G., van Royen P. Medical students trained in communication skills show a decline in patient-centred attitudes: an observational study comparing two cohorts during clinical clerkships // Patient education & counseling, 2011, v.84, №3, p.p. 310-318.
10. Cushing A.M. Learning patient-centred communication: The journey and the territory // Patient education & counseling, 2015, v.98, № 10, p.p. 1236-1242.
11. Kurtz S., Draper J., Silverman J. Teaching and Learning Communication Skills in Medicine, 2nd Edition, 2017.
12. Rosenbaum M.E., Axelson R. Curricular disconnects in learning communication skills: what and how students learn about communication during clinical clerkships // Patient education & counseling, 2013, v.91, №1, p.p. 85-90.

13. Silverman J. Teaching clinical communication: a mainstream activity or just a minority sport? // Patient Education and Counseling, 2009, volume 76, issue 3, p. 361-367.

14. Silverman J., Kurtz S., Draper J. Skills For Communication with Patients. 3rd Edition, London, NY. 2013. 305 p.

15. Smith S., Hanson J.L., Tewksbury L.R., Christy C., Talib N.J., Harris M.A., Beck G.L., Wolf F.M. Teaching patient communication skills to medical students: a review of randomized controlled trials // Eval. Health Prof. 2007 Mar; 30(1):3-21.

## **10. Справочная информация для аккредитуемого/членов АПК (Приложение 1)**

### **11. Информация для стандартизированного пациента<sup>5</sup>**

Информация конфиденциальна. Предоставляется на специальном обучающем курсе и только для стандартизированных пациентов.

### **12. Критерии оценивания действий аккредитуемого**

В электронном чек-листе оценка правильности и последовательности выполнения действий аккредитуемым осуществляется с помощью активации кнопок:

- «Да» – действие произведено;
- «Нет» – действие не произведено.

Каждая позиция вносится членом АПК в электронный чек-лист.

### **13. Алгоритм выполнения навыка**

Алгоритм выполнения практического навыка может быть использован для освоения данного навыка и подготовки к первичной аккредитации или первичной специализированной аккредитации специалистов здравоохранения.

Учебное пособие «Калгари-кембриджское руководство», впервые опубликованное в 1966 году, было разработано специалистами медицинского факультета Кембриджского университета и университета канадского города Калгари. В нём описывается модель проведения медицинской консультации, которая состоит из 5 этапов: **Начало приема (консультации)** → **Сбор информации** → **Осмотр (физикальное исследование)** → **Разъяснение (объяснение) и планирование** → **Завершение приема(консультации)**.

---

<sup>5</sup> Стандартизированный пациент – это пациент, актер или другой человек, который прошел обучение, чтобы иметь возможность реалистично и последовательно вести себя во время встречи с клиническим специалистом, и который в соответствии с определенными критериями должен играть роль пациента с определенными заболеваниями (Дж.М. Шамвей, Р.М. Харден. Руководство АМЭЕ №25. Оценка результатов обучения компетентного и мыслящего практикующего врача // Медицинское образование и профессиональное развитие №1 (23), 2016 г. с.223-53).

На каждом этапе есть свои задачи, которые необходимо решить, используя определенные навыки. Также присутствуют два непрерывных процесса, идущих от начала до конца консультации – структурирование консультации и выстраивание отношений.

Для успешного прохождения станции действия аккредитуемого должны быть согласованы с описанной моделью.



**Алгоритм выполнения навыка  
«Сбор жалоб и анамнеза на первичном приеме врача»**

№ п/п	Действие аккредитуемого	Критерий оценки
<b>Установление контакта:</b>		
1	Поздороваться	Врач поздоровался с пациентом
2	Позаботиться о комфорте пациента	Например, врач сообщил пациенту, где можно расположиться, или куда положить вещи, или врач поинтересовался удобно ли пациенту
3	Представиться пациенту по имени и отчеству	Врач представился, назвал свое ФИО
4	Объяснить свою роль	Например, «Я врач – терапевт»
5	Попросить пациента представиться	Врач попросил пациента назвать свои ФИО и возраст

<b>Расспрос:</b>		
6	Начать сбор информации с общего, а не конкретного вопроса	Например, «Что привело вас?», или «С чем пришли?», или «Я вас слушаю», или «Рассказывайте» вместо вопросов о конкретных жалобах и проблемах
7	Дослушивать ответы пациента до конца, не перебивая уточняющими вопросами, пока пациент не закончит	Пояснение: существует понятие так называемой «Золотой минуты» - свободный рассказ пациента, который чаще всего в реальной жизни (по данным многочисленных исследований) укладывается в одну минуту, а в условиях станции занимает не больше 40 секунд
8	Резюмировать сказанное пациентом	Врач обобщает, подводит итог сказанному, чтобы показать, что пациент услышан, и проверить правильность своего понимания
9	Проверить наличие других проблем или поводов для обращения кроме уже ранее озвученной жалобы	Например, «Что еще Вас беспокоит?» или «Какие еще проблемы Вы хотели обсудить?»
10	Задать серии вопросов	Врач задал несколько вопросов подряд
<b>Поддержание контакта с пациентом:</b>		
11	Поддерживать зрительный контакт	Врач регулярно (не менее половины от всего времени взаимодействия) поддерживал зрительный контакт
<b>Завершение контакта с пациентом:</b>		
12	Обозначить готовность завершить опрос и перейти к осмотру пациента	
<b>Клинические выводы:</b>		
13	Назвать вслух, обращаясь к эксперту, список проблем/жалоб пациента	Например, «Итак, я выяснил, что пациента беспокоит ...»
14	Назвать вслух, обращаясь к эксперту, свои клинические гипотезу/ы	Например, «На основании выявленных жалоб могу предположить, что .....»
15	Результаты проведенного опроса оформить в предложенной форме заключения	

**14. Оценочный лист**

Используется для оценки действий аккредитуемого лица при прохождении станции.

№ п/п	Действие аккредитуемого	Критерии оценки
<b>Установление контакта:</b>		
1.	Поздоровался с пациентом	<input checked="" type="checkbox"/> да <input type="checkbox"/> нет
2.	Позаботился о комфорте пациента (сообщил, где можно расположиться/куда положить вещи/поинтересовался удобно ли пациенту)	<input checked="" type="checkbox"/> да <input type="checkbox"/> нет
3.	Представился, назвав свои ФИО	<input checked="" type="checkbox"/> да <input type="checkbox"/> нет
4.	Объяснил свою роль	<input checked="" type="checkbox"/> да <input type="checkbox"/> нет
5.	Попросил пациента назвать свои ФИО и возраст	<input checked="" type="checkbox"/> да <input type="checkbox"/> нет
<b>Расспрос:</b>		
6.	Начал сбор информации с общего, а не конкретного вопроса: «Что привело вас?», или «С чем пришли?», или «Я вас слушаю», или «Рассказывайте» вместо вопросов о конкретных жалобах и проблемах	<input checked="" type="checkbox"/> да <input type="checkbox"/> нет
7.	Дослушивал ответы пациента до конца, не перебивая уточняющими вопросами, пока пациент не закончит	<input checked="" type="checkbox"/> да <input type="checkbox"/> нет
8.	Резюмировал сказанное пациентом (обобщал, подводил итог сказанному, чтобы показать, что услышал пациента, и проверить правильность своего понимания)	<input checked="" type="checkbox"/> да <input type="checkbox"/> нет
9.	Проверил наличие других проблем или поводов для обращения, кроме уже ранее озвученной жалобы: «Что еще Вас беспокоит?» или «Какие еще проблемы Вы хотели обсудить?»	<input checked="" type="checkbox"/> да <input type="checkbox"/> нет
10.	Задал серию вопросов (задавал несколько вопросов подряд)	<input type="checkbox"/> да <input checked="" type="checkbox"/> нет
<b>Выстраивание отношений в процессе общения:</b>		
11.	Поддерживал зрительный контакт (регулярно, не менее половины от всего времени взаимодействия)	<input checked="" type="checkbox"/> да <input type="checkbox"/> нет
<b>Завершение контакта с пациентом:</b>		
12.	Обозначил готовность завершить опрос и перейти к осмотру пациента	<input checked="" type="checkbox"/> да <input type="checkbox"/> нет
<b>Клинические выводы:</b>		
13.	Назвал вслух, обращаясь к эксперту, список проблем/жалоб пациента, например, «Итак, мы выяснили, что пациента беспокоит ...»	<input checked="" type="checkbox"/> да <input type="checkbox"/> нет
14.	Назвал вслух, обращаясь к эксперту, свои клинические гипотезы (или гипотезу), например, «На основании выявленных жалоб могу предположить, что...»	<input checked="" type="checkbox"/> да <input type="checkbox"/> нет

**15. Форма заключения для самостоятельного заполнения аккредитуемым лицом**

<b>ФИО пациента _____ Возраст _____</b>	
<b>Запишите список проблем, жалоб пациента и кратко главные выявленные факты для постановки диагноза (диагностических гипотез)</b>	
<b>Укажите свои диагностические гипотезы (гипотезу), которые можно сформулировать на основании полученной Вами информации, расположив их в порядке приоритетности</b>	
<b>1.</b>	
<b>2.</b>	
<b>3.</b>	

## 16. Сведения о разработчиках паспорта

**16.1. Организации-разработчики:** сценарии и клинические задачи для оценки навыков общения с пациентом по конкретным специальностям разработаны профильными Методическими аккредитационно-симуляционными центрами в рамках действующих Соглашений с Минздравом России на выполнение мероприятий по разработке и апробации Паспортов станций ОСКЭ.

### 16.2. Авторы-составители:

Ботгаев Назир Азретович – к.м.н., учебный мастер (тренер навыков общения) Аккредитационно-симуляционного центра, ФГАОУ ВО Первый МГМУ имени И.М. Сеченова Минздрава России (Сеченовский Университет).

Давыдова Надежда Степановна – д.м.н., профессор, заслуженный врач РФ, профессор кафедры анестезиологии, реаниматологии, токсикологии и трансфузиологии, руководитель лаборатории по формированию и оценке коммуникативных навыков Аккредитационно-симуляционного центра, ФГБОУ ВО Уральский ГМУ Минздрава России.

Дьяченко Елена Васильевна – к.псх.н, доцент, заместитель руководителя лаборатории по формированию и оценке коммуникативных навыков Аккредитационно-симуляционного центра, ФГБОУ ВО Уральский ГМУ Минздрава России.

Золотова Елизавета Николаевна – учебный мастер (тренер навыков общения) Аккредитационно-симуляционного центра, ФГАОУ ВО Первый МГМУ имени И.М. Сеченова Минздрава России (Сеченовский Университет).

Самойленко Надежда Викторовна – специалист по учебно-методической работе Аккредитационно-симуляционного центра, ФГБОУ ВО Уральский ГМУ Минздрава России.

Серкина Анна Владимировна – учебный мастер (тренер навыков общения) Аккредитационно-симуляционного центра, член Европейской Ассоциации по общению в медицине, ФГАОУ ВО Первый МГМУ имени И.М. Сеченова Минздрава России (Сеченовский Университет).

Сонькина Анна Александровна – врач-педиатр, руководитель школы навыков профессионального медицинского общения «Со-Общение» г. Москва, специалист паллиативной медицины, член Европейской Ассоциации по общению в медицине.

### **Справочная информация**

Возросший уровень медицины, демократизация общества привели к смене модели оказания медицинской помощи с патерналистской на пациент-ориентированную.

В пациент-ориентированную медицинскую консультацию врач, уважая право пациента самостоятельно принимать решения в отношении своего здоровья, выступает как консультант, предлагающий, а не предписывающий варианты вмешательств и согласовывающий их с пациентом.

Профессиональными навыками эффективного пациент-ориентированного общения врача являются выстраивание с пациентом доверительных отношений, слушание и структурирование информации при расспросе, совместное принятие решения для достижения комплаенса и др.

Навыки эффективного общения врача с пациентом при оказании медицинской помощи имеют обширную и убедительную доказательную базу (раздел 10). Так, в зарубежной практике есть доказанные данные о выпускниках, прошедших специальное обучение, которые получают меньше жалоб от пациентов и чувствуют себя уверенными в общении с пациентами в трудных ситуациях. Этот эффект сохраняется и при повторном исследовании спустя 10 лет после выпуска.

## Приложение 2

В случае возникновения технического сбоя (сбой программного обеспечения, отключение электроэнергии и т.д.) и отсутствия возможности заполнения чек-листа онлайн, возможно использование бумажных чек-листов.

## ЧЕК – ЛИСТ

II этап аккредитационного экзамена

Специальность \_\_\_\_\_

Дата \_\_\_\_\_

Номер кандидата \_\_\_\_\_

№ п/п	Действие аккредитуемого	Критерии оценки
<b>Установление контакта:</b>		
1.	Поздоровался с пациентом	<input type="checkbox"/> да <input type="checkbox"/> нет
2.	Позаботился о комфорте пациента (сообщил, где можно расположиться/куда положить вещи/поинтересовался удобно ли пациенту)	<input type="checkbox"/> да <input type="checkbox"/> нет
3.	Представился, назвав свои ФИО	<input type="checkbox"/> да <input type="checkbox"/> нет
4.	Объяснил свою роль	<input type="checkbox"/> да <input type="checkbox"/> нет
5.	Попросил пациента назвать свои ФИО и возраст	<input type="checkbox"/> да <input type="checkbox"/> нет
<b>Распрос:</b>		
6.	Начал сбор информации с общего, а не конкретного вопроса: «Что привело вас?», или «С чем пришли?», или «Я вас слушаю», или «Рассказывайте» вместо вопросов о конкретных жалобах и проблемах	<input type="checkbox"/> да <input type="checkbox"/> нет
7.	Дослушивал ответы пациента до конца, не перебивая уточняющими вопросами, пока пациент не закончит	<input type="checkbox"/> да <input type="checkbox"/> нет
8.	Резюмировал сказанное пациентом (обобщал, подводил итог сказанному, чтобы показать, что услышал пациента, и проверить правильность своего понимания)	<input type="checkbox"/> да <input type="checkbox"/> нет
9.	Проверил наличие других проблем или поводов для обращения, кроме уже ранее озвученной жалобы: «Что еще Вас беспокоит?» или «Какие еще проблемы Вы хотели обсудить?»	<input type="checkbox"/> да <input type="checkbox"/> нет
10.	Задал серию вопросов (задавал несколько вопросов подряд)	<input type="checkbox"/> да <input type="checkbox"/> нет
<b>Выстраивание отношений в процессе общения:</b>		
11.	Поддерживал зрительный контакт (регулярно, не менее половины от всего времени взаимодействия)	<input type="checkbox"/> да <input type="checkbox"/> нет
<b>Завершение контакта с пациентом:</b>		
12.	Обозначил готовность завершить опрос и перейти к осмотру пациента	<input type="checkbox"/> да <input type="checkbox"/> нет
<b>Клинические выводы:</b>		
13.	Назвал вслух, обращаясь к эксперту, список проблем/жалоб пациента, например, «Итак, мы выяснили, что пациента беспокоит ...»	<input type="checkbox"/> да <input type="checkbox"/> нет
14.	Назвал вслух, обращаясь к эксперту, свои клинические гипотезы (или гипотезу), например, «На основании выявленных жалоб могу предположить, что...»	<input type="checkbox"/> да <input type="checkbox"/> нет

\_\_\_\_\_  
ФИО члена АПК\_\_\_\_\_  
подпись\_\_\_\_\_  
Отметка о внесении в базу (ФИО)