Преемственность в преподавании коммуникативных навыков врача

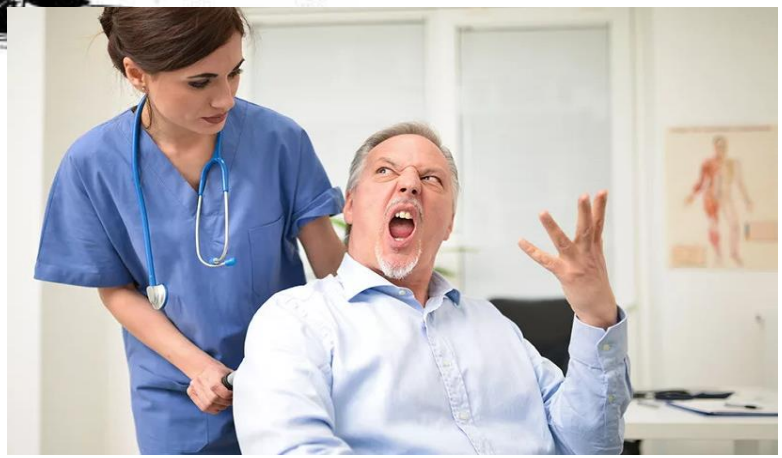
Рудин Виктор Владимирович

директор Аккредитационно-симуляционного центра «Виртуальная клиника Вагнера»
ФГБОУ ВО ПГМУ им. академика Е.А. Вагнера Минздрава России

…Мы все учились по-немногу,
Чему-нибудь и как-нибудь…

«Евгений Онегин» А. С. Пушкина, гл. 1, строфа 5

АККРЕДИТАЦИОННО-СИМУЛЯЦИОННЫЙ ЦЕНТР
2012
«ВИРТУАЛЬНАЯ КЛИНИКА ВАГНЕРА»



К чему готовы наши выпускники…

VS

78%

22%

А что, порою, хотят от нас пациенты…

Что хотят от нас пациенты…

36 % пациентов недовольны общением с медицинскими работниками

Чаще всего пациенты жалуются на грубость медицинского персонала, особенно со стороны медсестер и санитарок, их неумение корректно вести себя в обращении с больными.

28% организацией медицинской помощи

20% недовольны обеспечением лекарственными средствами

И лишь **16%** обращений касаются непосредственно качества медицинской помощи

Определение понятий

Коммуникация

– это процесс двустороннего обмена информацией, ведущий к взаимному пониманию. В переводе с латыни «коммуникация» – обозначает «общее, разделяемое со всеми». **Если не достигается взаимопонимания, коммуникации не состоялось.**

Когда начинать этому учить!?!?!?

Классификация поколений

№ п/п	Название поколения	Период рождения	Основные мировые события, повлиявшие на формирование ценностей
1	Поколение GI («Поколение победителей», «Герои»)	1900–1923 гг.	Первая и Вторая мировые войны, революционные события 1905 и 1917 гг., электрификация
2	Молчаливое поколение («Книжные дети»)	1923–1943 гг.	Вторая мировая война, индустриализация, коллективизация, культ личности И.В. Сталина, сталинские репрессии, послевоенный восстановительный процесс, «холодная война», открытия в области техники и технологий
3	Бэби-бумеры («Бумеры»)	1943–1963 гг.	СССР – супердержава, советская «оттепель», покорение космоса, достижения в медицине, стандартизация образования, «холодная война»
4	Поколение X («Неизвестное поколение»)	1963–1984 гг.	«Холодная война», война в Афганистане, перестройка, появление СПИДа, «бум» распространения наркотиков
5	Поколение Y («Поколение сети», «Поколение Миллениум»)	1984–2000 гг.	Распад СССР, «лихие 90-е», безработица, теракты и военные конфликты, атипичная пневмония, развитие цифровых технологий: мобильные телефоны и интернет, появление брендов
6	Поколение Z («Альфа», «Цифровой человек», «Домоседы», «Поколение национальной безопасности»)	2000–2020 гг.	Век доступности информации, гаджетов, wi-fi, геймификация, экономический кризис

С чего мы начинаем…

6	Поколение Z («Альфа», «Цифровой человек», «Домоседы», «Поколение национальной безопасности»)	2000–2020 гг.	Век доступности информации, гаджетов, wi-fi, геймификация, экономический кризис

Поколение «Большого пальца» - не склонны к вербальному общению, склонны к дистанционному обмену информацией, не умеют общаться без использования гаджетов, общаются через мессенджеры и соцсети, используют усеченную лексику и грамматику

С чего мы начинаем…

Поколение «Большого пальца»

С чего мы начинаем…

5.3. Выпускник, освоивший программу специалитета, должен обладать следующими **общепрофессиональными компетенциями:**

готовностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности (ОПК-2);

ВО

Пропедевтика внутренних болезней

Общая трудоемкость дисциплины составляет 11 зачетных единиц, 396 часов

№	Кол-во часов	Содержание практического занятия
1	**Всего 4 !!!**	Вводное занятие: работа терапевтического отделения, работа поликлинической сети. Знакомство с кафедрой. Схема истории болезни. Анамнез. Демонстрация сбора анамнеза. Самостоятельная работа студентов с больными: расспрос по схеме. Общий осмотр больного: положение больного, состояние сознания, осмотр кожи, исследование лимфатических узлов, подкожно-жировой клетчатки, суставов, костей, мышц, выявление отеков. Написание фрагмента истории болезни, разбор анамнеза с преподавателем. Тестовый контроль.

Чему мы учим!?

Чему мы учим!?

Мы учим, как правило:

«Что говорить»

Но не учим:

«Как говорить» !!!

Когда учить?

Пропедевтика внутренних болезней, общая хирургия (3курс)…

…

…

…

Госпитальная терапия, Госпитальная хирургия (6курс)…

Что хотят от нас пациенты…

«…Человеку хочется, чтобы его приласкали, успокоили. У врачей на это нет времени — они достаточно сухо и отстранённо подходят к делу. Сидеть и сопли вытирать каждому не хватит ни рабочего дня, ни сил…»

Как мы относимся…

«….К самой работе не имею претензий - больные люди, некоторые раздраженные, потому что высидели очередь 1.5 часа, с температурой особо то даже дома не посидишь, а тут в духоте и совдеповских узких коридорчиках. Это всё мелочи, я была готова к этому и, в принципе, успешно справлялась. Но к тому, что за 10 минут я должна в своё одно рыло оформить 100500 документов, посмотреть всего пациента, написать ему лечение, дневник, назначить анализы, я не была готова... Это минимум минут 20 на первичный приём. Да, согласна, вторичный можно было бы уже и 15 и даже фиг с ним 10 минут сделать. Но …, я не человек-оркестр. Тут делаешь выбор - либо бумажки все прилежно заполняешь и плюешь на пациента, либо плюешь на бумажки и лечишь людей. …так приятно было смотреть, когда тот, кто приходил к тебе изможденный и отчаявшийся через пару недель прибегает, расцветая на глазах и говорит "спасибо, я теперь прямо жить начал". А ты всего лишь присмотрелся к нему поближе, повнимательнее послушал жалобы и анамнез…человеку поставлен наконец правильный диагноз, правильное лечение и он не таскается как тень Гамлета по поликлиникам, а идёт и живёт своей жизнью…»

Значение коммуникативных навыков

1. Педиатры – 78%
2. Терапевты – 65%
3. Акушеры-гинекологи – 53%
4. Хирурги – 51%
5. Анестезиологи-реаниматологи – 27%

Когда учить?

Когда учить?

Когда учить?

1.Никогда не рано!

2.Но …бывает поздно!

(если в процесс уже включился Следственный комитет)

Кто виноват? Что делать?

1. Виноваты мы сами!
2. Делать: учить риторике (искусству речи) начав как можно раньше и на протяжении всей образовательной траектории медицинского работника

Как?

1. Учить специфике общения с пациентами на протяжении всего обучения профессии
2. Применение современных образовательных технологий

Как?

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

CPUPSMA@MAIL.RU