

**МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ**  
**ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ МЕДИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Кафедра симуляційних медичних технологій

**Силабус навчальної дисципліни**  
**«Професійна медична комунікація. Сучасні протоколи спілкування»**

<b>Обсяг навчальної дисципліни</b>	Загальна кількість годин на дисципліну: 120 годин, 4 кредити ЄКТС Семестр: II 1 рік навчання
<b>Дні, час, місце проведення навчальної дисципліни</b>	За розкладом занять Кафедра симуляційних медичних технологій м. Одеса, пров. Валіховський, 3
<b>Викладач(-і)</b>	асистент Юлія БЕЛОЗЕРЦЕВА-БАРАНОВА
<b>Контактна інформація</b>	E-mail: simmedtech@onmedu.edu.ua Консультації: з 14.30 до 16.30 кожного робочого дня

**КОМУНІКАЦІЯ**

Комунікація зі здобувачами буде здійснюватися аудиторно (очно).

Під час дистанційного навчання комунікація здійснюється через платформу Microsoft Teams, а також через листування електронною поштою, месенджери Viber, WhatsApp, Telegram (через створені у Viber, WhatsApp, Telegram групи для кожної групи, окремо через старосту групи).

**АНОТАЦІЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

*Предметом* є комплекс професійних, комунікативних та загальноетичних питань у взаємовідносинах між лікарем та пацієнтом, спрямованих на створення сприятливих умов під час спілкування з пацієнтом, освоєння фундаментальних знань та структури медичної консультації, удосконалення навичок та компетентностей спілкування з пацієнтом та його родичами під час сповіщення поганих новин, успішне вміння попереджати або вирішувати складні емоційні ситуації.

*Пререквізити:* ґрунтується на отриманих знаннях під час вивчення попередніх дисциплін: історії медицини, культурології, а також вивчення основ психології, з якими інтегрується програма цієї дисципліни.

*Постреквізити:* удосконалює навички професійного спілкування з пацієнтом під час надання медичної допомоги.

*Мета* – формування у здобувачів комунікативних навичок, здатності спілкування з пацієнтом під час надання медичної допомоги, здатності обирати та застосовувати одну з методик професійного спілкування, набуття здобувачами розуміння професійного обов'язку і принципів поведінки медичного персоналу, набуття здобувачами здатності ефективного реагування в екстремальних ситуаціях.

*Завдання:*

1. Формування системи знань, професійних умінь та практичних навичок стосовно конфліктології, які використовують в спілкуванні з колегами, медичним персоналом, хворими та населенням під час надання медичної допомоги.

**МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ**  
**ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ МЕДИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Кафедра симуляційних медичних технологій

2. Засвоєння основоположних понять: професійна медична комунікація, конфліктологія, психологія спілкування в екстремальних ситуаціях.
3. Формування систематизованого розуміння допомоги пацієнту та його родичам в умовах екстремальних ситуацій.
4. Усвідомлення значущості психологічних аспектів професійної комунікації.
5. Удосконалення вміння фахової мови медика.
6. Удосконалення здатності професійної комунікації з колегами, пацієнтом та його близькими.
7. Формування систематизованого розуміння роботи лікаря в емоційно складній ситуації;
8. Формування вмінь та навичок структурування консультації при сповіщенні поганих новин пацієнту або його родичам.
9. Формування вмінь та навичок створення атмосфери підтримки та встановлення контакту, вибудовування відносин, розуміння потреб пацієнта та планування подальшої співпраці під час сповіщення поганих новин пацієнту або його родичам.
10. Опанування вмінням визначати тактику поведінки під час сповіщення поганих новин, раптової смерті, медичної помилки.

*Очікувані результати:*

*У результаті вивчення навчальної дисципліни здобувач повинен:*

*Знати:*

- Поняття імідж лікаря, особисті якості ефективного лікаря
- Методи вербальної та невербальної комунікації з пацієнтом та членами сім'ї
- Методи активного слухання
- Три навички спілкування (навички змісту, процесу, сприйняття)
- Психологічні особливості, які можуть знизити комунікативну компетентність
- Навички фасилітації
- Організацію простору консультації
- Поняття професійної комунікації лікар — складний пацієнт
- 4 моделі стосунків лікаря та пацієнта: патерналізм, споживацтво, пасивність, взаємність
- Традиційна модель збору інформації, її походження, переваги та недоліки
- Альтернативна модель збору інформації
- Метод ефективних дій «триступінчаста ракета» Нільса Гренстада
- Асертивна поведінка
- Менеджмент злості
- Психологічні ознаки стресу та способи «заземлення»
- Протокол C-O-N-E-S, якій використовується при медичних помилках
- Протокол B-U-S-T-E-R
- Сучасні підходи до розуміння і класифікації розладів особистості (кластер А, кластер В, кластер С)
- Алгоритм сповіщення поганих новин пацієнту або його родичам за протоколом SPIKES
- Найбільш розповсюджені причини «синдрому вигорання»
- Фази вигорання
- Методи психологічної профілактики при вигоранні
- Визначення майндфулнесу. Чим корисна програма для лікарів
- Пояснення основних фактів щодо основної проблеми, емоційного ставлення, підтримки, вибору найкращого плану лікування
- Використання протоколу TIMER

**МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ**  
**ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ МЕДИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Кафедра симуляційних медичних технологій

*Вміти:*

- Застосовувати алгоритм конфліктної розмови
- Застосовувати протокол C-O-N-E-S в комунікації
- Застосовувати протокол B-U-S-T-E-R в комунікації
- Організувати простір для спілкування з пацієнтом
- Застосовувати практику активного слухання
- Застосовувати практику ефективних дій в комунікації
- Комунікувати в ситуації лікар — складний пацієнт
- Підтримувати імідж лікаря
- Володіти протоколом C-L-A-S-S
- Бути емоційно готовим до складної зустрічі
- Створювати простір для обговорення
- Володіти вербальними та невербальними навичками, навичками активного слухання
- Використовувати професійні комунікативні навички, щоб впоратись з емоціями пацієнта
- Прояснити думки, очікування пацієнта
- Оцінити готовність сприймати погану новину
- Створювати терапевтичний альянс з пацієнтом

### **ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

*Форми і методи навчання.* Дисципліна буде викладатися у формі лекцій (20 год.); практичних занять (24 год.); організації самостійної роботи здобувача (76 год.).

Консультації — індивідуальні.

*Методи навчання.*

*Лекція.*

*Практичні заняття:* бесіда, рольові ігри, розв'язування ситуаційних задач, відпрацювання та контроль практичних навичок за допомогою методики “Стандартизований пацієнт”, проходження симуляційних сценаріїв, розв'язування тестових завдань.

*Самостійна робота:* самостійна робота з рекомендованою основною та додатковою літературою, електронними інформаційними ресурсами, самостійна робота з банком тестових завдань, підготовка до практичних занять.

*Зміст навчальної дисципліни:*

- Тема 1. Комунікативний менеджмент
- Тема 2. Внутрішня позиція лікаря. Імідж
- Тема 3. Базова структура медичної консультації
- Тема 4. Навички емоційного інтелекту
- Тема 5. Початок консультації. Організація простору консультації
- Тема 6. Збір інформації
- Тема 7. Пояснення та планування, узгоджений план лікування
- Тема 8. Завершення консультації
- Тема 9. Протоколи SBAR та ISBAR
- Тема 10. Майндфулнес. Профілактика емоційного вигорання
- Тема 11. Психологічні аспекти роботи лікаря в емоційно складній ситуації. Медична конфліктологія
- Тема 12. Алгоритми взаємодії лікаря з постраждалим та іншими учасниками екстремальних ситуацій
- Тема 13. Складний пацієнт. Особливості взаємодії. Ознаки складності та аспекти комунікації. Особливості консультування пацієнтів, які мають суїцидальні нахили

**МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ**  
**ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ МЕДИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Кафедра симуляційних медичних технологій

Тема 14. Протокол SPIKES. Визначення та критерії його застосування

Тема 15. Використання протоколу TIMER — протокол для ефективної взаємодії в робочому колективі

*Перелік рекомендованої літератури:*

*Основна:*

1. «The Complete Guide to communication Skills in Clinical Practice» Walter F Baile M.D. Professor, Behavioral Science and Psychiatry
2. Цільмак О.М. Плани практичних занять з навчальної дисципліни «Психологічне консультування»: практикум. Одеса: Фенікс, 2021. 102 с.
3. Nancy McWilliams Psychoanalytic Supervision 2021
4. Azize Asanova, Olena Khaustova «Типові складні ситуації у взаємодії лікар пацієнт в залежності від особистісних особливостей і психічного стану реагування пацієнта» Психосоматична медицина та загальна практика Том 3 №3, 2018
5. Розлади особистості: еволюція поглядів і сучасна концептуалізація Павленко Т.М. 2018 Журнал *НейроNews* Психоневрологія та нейропсихіатрія <https://neuronews.com.ua/ua/archive/2018/4-5%2897%29/pages-36-39/rozladi-osobistosti-evolyuciya-poglyadiv-i-suchasna-konceptualizaciya#gsc.tab=0>
6. Протокол SPIKES

*Додаткова:*

1. Minicuci N, Gorato C, Rocco I, Lloyd-Sherlok P (2020) «Survey of doctors` perception of professional values» <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0244303>
2. «The Complete Guide to communication Skills in Clinical Practice» Walter F Baile M.D Professor, Behavioral Science and Psychiatry
3. Nancy McWilliams Psychoanalytic Diagnosis, Second Edition Understanding Personality Structure in the Clinical Process 2011
4. Suchman A, Deci E, McDaniel S and Beckman H (2002) Relationship centered administration. In R Frankel, T Quill and S McDaniel (eds) Biopsychosocial Care. University of Rochester Press, Rochester, NY
5. Suchman A, Sluyter DM and Williamson PR (2011) Leading Change in Healthcare transforming organizations using complexity, positive psychology and relationship-centered care. Radcliffe Publishing, Oxford
6. Silverman J and Kinnersley P (2010) Doctors` non-verbal behavior in consultations look at the patient before you look at the computer. Br J Gen Pract. 60 (571)

*Інформаційні ресурси:*

1. <http://moz.gov.ua> – Міністерство охорони здоров'я України
2. [www.neuronews.com.ua](http://www.neuronews.com.ua) – Журнал «НейроNews: психоневрологія та нейропсихіатрія»
3. [www.ama-assn.org](http://www.ama-assn.org) – Американська медична асоціація / American Medical Association
4. [www.who.int](http://www.who.int) – Всесвітня організація охорони здоров'я
5. [www.dec.gov.ua/mtd/home/](http://www.dec.gov.ua/mtd/home/) – Державний експертний центр МОЗ України
6. <http://bma.org.uk> – Британська медична асоціація
7. [www.gmc-uk.org](http://www.gmc-uk.org) – General Medical Council (GMC)
8. [www.bundesarztekkammer.de](http://www.bundesarztekkammer.de) – Німецька медична асоціація
9. «Psychology of doctor-patient relationship in general medicine» Jose Luis Turabian 2019 <https://www.peertechzpublications.com/index.php/abstracts/psychology-of-doctor-patient-relationship-in-general-medicine>

**МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ**  
**ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ МЕДИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Кафедра симуляційних медичних технологій

10. Minicuci N, Gorato C, Rocco I, Lloyd-Sherlok P (2020) «Survey of doctors' perception of professional values» <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0244303>

**ОЦІНЮВАННЯ**

*Форми і методи поточного контролю:*

- усний контроль: індивідуальне опитування за питаннями відповідної теми;
- письмовий контроль: оцінювання розв'язання ситуаційних задач, оцінювання виконання практичних навичок за допомогою методики “Стандартизований пацієнт”;
- тестовий контроль: оцінювання розв'язування тестових завдань.

**Критерії поточного оцінювання на практичному занятті**

<b>Оцінка</b>	<b>Критерії оцінювання</b>
Відмінно «5»	Здобувач бере активну участь у занятті; демонструє глибокі знання, дає повні та детальні відповіді на запитання. Ґрунтовно і всебічно знає зміст теоретичних питань, вільно володіє професійною та науковою термінологією. Логічно мислить і будує відповідь, вільно використовує набуті теоретичні знання при аналізі практичних завдань. При вирішенні клінічної задачі правильно інтерпретує дані анамнезу, результати клінічних, лабораторних та інструментальних досліджень, правильно відповідає на всі поставлені питання і переконливо обґрунтовує свою точку зору, може запропонувати та обґрунтувати альтернативний варіант рішення з окремих питань. При розв'язанні практичного завдання правильно демонструє виконання практичних навичок на симуляційних муляжах та манекенах, точно дотримується алгоритму їхнього виконання
Добре «4»	Здобувач бере участь у занятті; добре володіє матеріалом; демонструє необхідні знання, але дає відповіді на запитання з деякими помилками. Достатньо глибоко і всебічно знає зміст теоретичних питань, володіє професійною та науковою термінологією. Логічно мислить і будує відповідь, використовує набуті теоретичні знання при аналізі практичних завдань. Але при викладанні деяких питань не вистачає достатньої глибини та аргументації, допускає несуттєві помилки, які усуваються самим здобувачем, коли на них вказує викладач. При вирішенні клінічної задачі припускається несуттєвих помилок чи неточностей в інтерпретації даних анамнезу, результатів клінічних, лабораторних та інструментальних досліджень, без суттєвих помилок відповідає на всі поставлені питання, повно обґрунтовує свою точку зору, проте пропозиції альтернативного варіанту викликають утруднення. При розв'язанні практичного завдання допускає незначні похибки в алгоритмі та техніці виконання навички на симуляційних муляжах та манекенах, виправлені за вказівкою викладача
Задовільно «3»	Здобувач іноді бере участь у занятті; частково виступає і задає питання; допускає помилки під час відповідей на запитання. Володіє основним обсягом теоретичних знань, неточно використовує професійну та наукову термінологію. Відчуває значні труднощі при побудові самостійної логічної відповіді, у застосуванні теоретичних знань при аналізі практичних завдань. У відповідях мають місце суттєві помилки. При вирішенні клінічної задачі з

**МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ**  
**ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ МЕДИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Кафедра симуляційних медичних технологій

	помилками інтерпретує дані анамнезу, результати клінічних, лабораторних та інструментальних досліджень, не знає окремих деталей, допускає неточності у відповідях на питання, недостатньо правильно обґрунтовує свої відповіді та трактує формулювання, відчуває труднощі у виконанні завдань та пропозиції альтернативних варіантів. При розв'язанні практичного завдання припускається значних похибок у алгоритмі та техніці виконання навички на симуляційних муляжах та манекенах
Незадовільно «2»	Здобувач не бере участь у занятті, є лише спостерігачем; ніколи не виступає і не задає питання, незацікавлений у вивченні матеріалу; дає неправильні відповіді на запитання. Не опанував основний обсяг теоретичних знань, виявляє низький рівень володіння професійною та науковою термінологією. Відповіді на питання є фрагментарними, непослідовними, нелогічними, не може застосовувати теоретичні знання при аналізі практичних завдань. У відповідях має місце значна кількість грубих помилок. При вирішенні клінічної задачі не може інтерпретувати отримані дані анамнезу, результати клінічних, лабораторних та інструментальних досліджень, відповісти на поставлені питання, або допускає у відповідях суттєві помилки; не міг обґрунтувати свої рішення чи робить це не переконливо. Альтернативних варіантів не пропонує. При розв'язанні практичного завдання не продемонструє або припускається грубих помилок і похибок в алгоритмі та техніці виконання навички на симуляційних муляжах та манекенах

*Форми і методи підсумкового контролю: залік*

Залік виставляється здобувачу, який виконав усі завдання робочої програми навчальної дисципліни, приймав активну участь у практичних заняттях та має середню поточну оцінку не менше ніж 3,0 і не має академічної заборгованості.

Оцінка за залік є середньоарифметичною за всіма складовими за традиційною чотирибальною шкалою і має величину, яка округлюється за методом статистики з двома десятковими знаками після коми.

### **САМОСТІЙНА РОБОТА ЗДОБУВАЧІВ**

*Самостійна робота здобувача:* самостійна робота з рекомендованою основною та додатковою літературою, електронними інформаційними ресурсами, самостійна робота з банком тестових завдань, підготовка до практичних занять.

### **ПОЛІТИКА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

*Політика щодо дедлайнів та перескладання:*

- пропуски занять з неповажних причин відпрацьовуються за розкладом черговому викладачу;
- пропуски з поважних причин відпрацьовуються за індивідуальним графіком з дозволу деканату.

*Політика щодо академічної доброчесності:*

Обов'язковим є дотримання академічної доброчесності здобувачами, а саме:

- самостійне виконання всіх видів робіт, завдань, форм контролю, передбачених робочою програмою даної навчальної дисципліни;
- посилення на джерела інформації у разі використання ідей, розробок, тверджень, відомостей;

**МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ**  
**ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ МЕДИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Кафедра симуляційних медичних технологій

- дотримання норм законодавства про авторське право і суміжні права;
- надання достовірної інформації про результати власної навчальної (наукової) діяльності, використанні методики досліджень і джерела інформації.

Неприйнятними у навчальній діяльності для учасників освітнього процесу є:

- використання родинних або службових зв'язків для отримання позитивної або вищої оцінки під час здійснення будь-якої форми контролю результатів навчання або переваг у науковій роботі;
- використання під час контрольних заходів заборонених допоміжних матеріалів або технічних засобів (шпаргалок, конспектів, мікро-наушників, телефонів, смартфонів, планшетів тощо);
- проходження процедур контролю результатів навчання підставними особами.

За порушення академічної доброчесності здобувачі освіти можуть бути притягнені до такої академічної відповідальності:

- зниження результатів оцінювання індивідуального опитування, виконання тестових завдань, оцінки за розв'язання ситуаційних завдань, виконання індивідуального завдання, заліку тощо;
- повторне проходження оцінювання (тестових завдань, ситуаційних завдань, індивідуального завдання, заліку тощо);
- призначення додаткових контрольних заходів (додаткові ситуаційні завдання, індивідуальні завдання, тести тощо);
- проведення додаткової перевірки інших робіт авторства порушника.

*Політика щодо відвідування та запізень:*

Стан здоров'я: здобувачі хворі на гострі інфекційні захворювання, у тому числі на респіраторні хвороби, до заняття не допускаються.

Запізнення на заняття – не припустимі. Здобувач, який спізнився на заняття, може бути на ньому присутній, але якщо в журналі викладач поставив «нб», він повинен його відпрацювати у загальному порядку.

*Використання мобільних пристроїв:*

Використання будь-яких мобільних пристроїв заборонено. При порушенні даного пункту здобувач має покинути заняття та в журналі викладач ставить «нб», який він повинен відпрацювати у загальному порядку. Мобільні пристрої можуть бути застосовані здобувачами з дозволу викладача, якщо вони потрібні для виконання завдання.

*Поведінка в аудиторії:*

Поведінка здобувачів та викладачів в аудиторіях має бути робочою та спокійною, суворо відповідати правилам, встановленим Положенням про академічну доброчесність та етику академічних взаємин в Одеському національному медичному університеті, у відповідності до Кодексу академічної етики та взаємин університетської спільноти Одеського національного медичного університету, Положенням про запобігання та виявлення академічного плагіату у науково-дослідній та освітній роботі здобувачів освіти, науковців та викладачів Одеського національного медичного університету.