Департамент здравоохранения Тюменской области
Государственное автономное учреждение Тюменской области
«Медицинский информационно-аналитический центр»

«Утверждаю»
Директор ГАУ ТО «МИАЦ»
_____ Ивашинников А.В.
«___» _____ 2021 г.

ПРОГРАММА ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

«ЭТИКА ОБЩЕНИЯ И РАЗВИТИЕ ЭМПАТИИ ДЛЯ МЕДИЦИНСКИХ РАБОТНИКОВ»

16 часов
очно-заочная форма обучения

Тюмень – 2021

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА К ПРОГРАММЕ 3
1.1. Область применения программы 3
1.2. Актуальность применения данной программы 3
2. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ 4
2.1. Введение 4
2.2. Нормативные документы, являющиеся основой для образовательной программы 4
2.3. Цели реализации программы 5
2.4. Требования к слушателям 6
2.5. Категория слушателей 6
2.6. Документ, выдаваемый по окончании обучения 6
2.7. Характеристика компетенций в рамках профессиональной деятельности: 6
2.8. Планируемые результаты обучения 8
2.9. Требования к организации программы обучения 8
3. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ 10
3.1. Учебный план 10
3.2. Учебно-тематический план 10
3.3. Примерный календарный учебный график 11
4. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНЫХ ДИСЦИПЛИН 12
4.1. Содержание темы «Основные принципы этики и деонтологии» 12
4.2. Содержание темы «Фильтры в общении» 12
4.3. Содержание темы «Техники общения с пациентами» 13
4.4. Содержание темы «Управление эмоциональным состоянием» 13
5. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ 14
6. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ 16

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА К ПРОГРАММЕ

1.1. Область применения программы

Программа дополнительного профессионального образования может быть использована для повышения квалификации сотрудников медицинских организаций различного профиля, а так же для подготовки медицинского персонала (врачи, средний медицинский персонал), прочего персонала (администраторы, медицинские регистраторы), имеющие непосредственный контакт с пациентами на различных этапах оказания медицинской помощи, в том числе, при проведении обследования, лечения и реабилитации.

1.2. Актуальность применения данной программы

Профессиональная деятельность медицинского работника связана с непосредственным взаимодействием и общением, в профессиональной врачебной деятельности существенное место занимает высокая частота межличностных контактов при общении с больными и их родственниками, что, несомненно, предъявляет высокие требования к этике общения медицинского работника. Развивать навыки общения медицинских работников возможно посредством планирования и внедрения в процесс системы соответствующих программ дополнительного профессионального образования. Этика общения в профессиональной деятельности медицинского работника означает умение не только психологически правильно строить отношения с пациентами, но и способность в процессе этих отношений оставаться в рамках профессиональной роли.

Для медицинского работника этика в общении включает в себя положительную направленность взаимодействия и отсутствие реакций игнорирования, высокий уровень эмпатии, верный выбор направленности и позиции в общении; отношение к другому человеку как к ценности, как к активному соучастнику взаимодействия, общую социально-психологическую компетентность. В ходе лечебного процесса медицинским работникам

приходится взаимодействовать с самыми разными пациентами (тревожными, неуравновешенными, ипохондрическими, агрессивными, и др.), на психику которых оказывает влияние то или иное соматическое заболевание, меняющее привычный образ жизни и отношение пациента к окружающим людям и самому себе. И здесь медицинскому работнику необходимо верно выбрать тактику общения, максимально адаптированную для личностных характеристик каждого пациента. Кроме того, важно проявить заботу о собственных внутриличностных ресурсах, помогающих налаживать взаимодействие.

2. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

2.1. Введение

Программа дополнительного профессионального образования «Этика общения и развитие эмпатии для медицинских работников» представляет собой комплекс документов, разработанный и утвержденный в ГАУ ТО «МИАЦ», который представлен в виде учебного плана, учебно-тематического плана, рабочей программы учебных дисциплин (тем) с учетом совершенствования и получения новой компетенции необходимой для выполнения профессиональной деятельности, повышения квалификации.

2.2. Нормативные документы, являющиеся основой для образовательной программы

Нормативно-правовую базу разработки образовательной программы составляет: Федеральный закон Российской Федерации от 29 декабря 2012 г. №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Приказ Минобрнауки России от 01.07.2013 № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам», Приказ Министерства образования и науки РФ от 23 августа 2017 г. №816 «Об утверждении порядка применения организациями, осуществляющими образовательную

деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ», Письмо Министерства образования и науки РФ от 22 апреля 2015 г. N ВК-1032/06 «О направлении методических рекомендаций», Приказ Минздравсоцразвития РФ от 23.07.2010 N 541н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников в сфере здравоохранения» (Зарегистрировано в Минюсте РФ 25.08.2010 N 18247).

2.3. Цели реализации программы

Целью программы является совершенствование и (или) получение новой компетенции в рамках профессиональной деятельности.

В процессе освоения программы слушатель должен овладеть минимумом знаний об этических и деонтологических основах, нормах профессионального взаимодействия медицинского работника и пациента, знаниями о ролевом поведении, вербальном и невербальном общении умение ориентироваться в потребностях пациента, понимать его; знаниями о психологических механизмах защиты личности; умениями использовать речевые модули и приемы эффективного и этичного общения с пациентами.
Задачами данной дисциплины являются:

- формирование, развитие психологической грамотности медицинского специалиста, овладение современными знаниями и навыками профессиональной этики общения;
- формирование современных подходов к построению эффективного общения, алгоритма действий в стандартных и нестандартных ситуациях;
- обучение адекватным социальным и индивидуальным формам активности, формирование культуры профессионального общения.

2.4. Требования к слушателям

Лица, имеющие (получающие) среднее профессиональное и (или) высшее образование, работающие в медицинских организациях.

2.5. Категория слушателей

Категория слушателей: врачебный, средний медицинский персонал, прочий персонал (администраторы, медицинские регистраторы) организаций здравоохранения и другие специалисты, взаимодействующие с пациентами.

2.6. Документ, выдаваемый по итогам обучения

Лицам, успешно освоившим соответствующую дополнительную профессиональную программу (краткосрочные курсы повышения квалификации) и прошедшим итоговую аттестацию, выдается удостоверение о повышении квалификации установленного образца.

Удостоверение о краткосрочном повышении квалификации выдается на бланке, образец которого самостоятельно устанавливается ГАУ ТО «МИАЦ».

2.7. Характеристика компетенций в рамках профессиональной деятельности:

Умения:

- в профессиональной деятельности не только психологически правильно строить отношения с пациентом, но и уметь в процессе этих отношений оставаться в рамках профессиональной роли;
- проявлять в процессе лечебно-профилактического взаимодействия с пациентом и его родственниками эффективные с точки зрения установления контакта, приверженности к лечению, и преодоления болезни;
- грамотные и этически состоятельные поведенческие навыки общения;

- информировать пациента и обеспечивать руководство процессом совладать с болезнью на основе знаний его личности, осуществлять «пациентцентрированный» подход;

Знания:

- этических и деонтологических основ профессионального взаимодействия медицинского работника и пациента;
- психологических техник вербального и невербального общения, психологических механизмов защиты личности;
- основ культуры профессионального общения. Правил и процедуры профессиональных коммуникаций;

Владение навыками:

- идентификации психологических компонентов болезни и ее последствий;
- распознавания желания и ожидания пациента, принимая во внимание его ценности, цели и проблемы;
- компетентно доводить информацию о проблемах пациента и аспектах его лечения до него самого и до сведения его родственников;
- информирования пациента и его родственников об их роли в терапевтическом процессе, о терапевтических альтернативах и рекомендациях, объяснять и комментировать соответствующее лечение для достижения согласия на его проведение, как со стороны пациента, так и его родственников;
- обеспечения приверженности пациента к лечению;
- мотивирования пациента на преодоление болезни, поддерживать и поощрять его автономию (суверенность), распознавать и понимать индивидуальные и социальные факторы, влияющие на течение болезни, выбор варианта лечения и реабилитации;

- различия культурных, этнических, религиозных, индивидуальных, семейных, жизненных событий, социально-психологические факторы риска формирования заболевания.

2.8. Планируемые результаты обучения

В результате освоения программы специалист получит:

- знания этических и психологических основ профессионального взаимодействия медицинского работника и пациента, знания о ролевом поведении, вербальном и невербальном общении умение ориентироваться в потребностях пациента, понимать его; знания о психологических механизмах защиты личности; открытость врача в процессе коммуникации, речевые умения, умение проводить разные виды беседы; умения управления коммуникативным процессом;
- умения выбрать тактику общения, максимально адаптированную для личностных характеристик каждого пациента;
- навыки общения с больным, умение слушать, устанавливать контакт и доверительные отношения; преодолевать барьеры взаимодействия; умение ориентироваться в потребностях пациента, понимать его.

2.9. Требования к организации программы обучения

Продолжительность обучения составляет 16 часов. Обучение слушателя осуществляется в очно-заочном формате с использованием дистанционных образовательных технологий (ДОТ). Система дистанционного обучения ГАУ ТО «МИАЦ» (далее по тексту – «СДО МИАЦ») обеспечивает удаленный персональный доступ к оборудованию, программным средам, информационному образовательному контенту и взаимодействие между участниками образовательного процесса. Местом осуществления образовательной деятельности является место нахождения образовательной организации независимо от места нахождения слушателя курса.

Зачисление слушателей программы ДПО с использованием ДОТ осуществляется на основании заявки медицинской организации по установленной форме. При зачислении на обучение с применением ДОТ слушатель получает персональный доступ к информационно-образовательным ресурсам, размещенным в СДО МИАЦ, в зависимости от используемой модели обучения определяется схема доступа слушателей к образовательным ресурсам ГАУ ТО «МИАЦ».

Текущая и промежуточная аттестация слушателей проводится дистанционно с помощью тестирования. Компьютерное тестирование проводится инструментами, встроенными в СДО МИАЦ. Процесс тестирования автоматизирован, обеспечена автоматизированная обработка результатов тестирования, документирование результатов тестирования, хранение результатов тестирования и персональных данных слушателей в СДО МИАЦ. Итоговая аттестация, проводимая с использованием ДОТ, может проводиться в режиме видеоконференцсвязи, в режиме компьютерного тестирования, в режиме обмена файлами (с использованием учебного портала или электронной почты). Слушатели, успешно прошедшие итоговую аттестацию, получают соответствующие документы о повышении квалификации.

3. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

3.1. Учебный план

По программе повышения квалификации «Этика общения и развитие эмпатии для медицинских работников» с применением дистанционных образовательных технологий сформирован учебный план.

№ п/п	Наименование тем	Количество часов				
		всего	самостоятельная работа	Онлайн- и офлайн- обучение		
				Онлайн-лекции, консультации (чат, видеоконференция)	Офлайн-консультации (e-mail)	Работа с материалами дистанционного курса
1	Основные принципы этики и деонтологии	4	2	1	1	
2	Фильтры в общении	3	1		1	1
3	Техники общения с пациентами	5	2		1	2
4	Управление эмоциональным состоянием	3	1		1	1
Итоговый контроль (тестирование)		1	1			
Итого:		16	7	1	4	4

3.2. Учебно-тематический план

№ п/п	Наименование тем	Количество часов				
		всего	самостоятельная работа	Онлайн- и офлайн- обучение		
				Онлайн-лекции, консультации (чат, видеоконференция)	Офлайн-консультации (e-mail)	Работа с сетевыми ресурсами
1.	**Основные принципы этики и деонтологии**	**4**	**2**	**1**	**1**	
1.1.	Основы медицинской этики, основные принципы.	1,5	1	0,5		

1.2.	Общение как инструмент этики медицинского работника	1,5	0,5	0,5	0,5	
1.3.	Этические модели поведения в профессиональной деятельности	1	0,5		0,5	
2.	**Фильтры в общении**	**3**	**1**		**1**	**1**
2.1.	Барьеры, препятствующие эффективному общению медицинского персонала и пациента	3	1		1	1
3.	**Техники общения с пациентами**	**5**	**2**		**1**	**2**
3.1.	Алгоритм разрешения проблемной ситуации (как справиться с эмоциями другого)	2	0,5		0,5	1
3.2.	Техники, помогающие в общении. Полезные фразы и речевые модули.	2	0,5		0,5	1
3.3.	Техника «Я-сообщения»	1	1			
4.	**Управление эмоциональным состоянием**	**3**	**1**		**1**	**1**
4.1.	Рефрейминг. «Зоны стабильности»	1			0,5	0,5
4.2.	Техники саморегуляции	2	1		0,5	0,5
5.	**Итоговое тестирование**	**1**	**1**			
Итого:		**16**	**7**	**1**	**4**	**4**

3.3. Примерный календарный учебный график

Календарный учебный график формируется в соответствии с предварительным планом набора слушателей на год, уточняется для каждой учебной группы в индивидуальном порядке по мере набора группы, в зависимости от формата проведения обучения, и утверждается приказом директора ГАУ ТО «МИАЦ».

4. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНЫХ ДИСЦИПЛИН

4.1. Содержание темы «Основные принципы этики и деонтологии»

Наименование и содержание по темам	Количество часов
Основные принципы этики и деонтологии.	
1. Основы медицинской этики. Основные принципы.	1,5
2. Общение как инструмент этики медицинского работника.	1,5
3. Этические модели поведения в профессиональной деятельности.	1
Всего часов:	4

4.1.2. Самостоятельная работа слушателя по теме включает:

Наименование темы	Количество часов	Методы организации учебного процесса
Основные принципы этики и деонтологии	**2**	Работа учебно-методическими пособиями, теоретическим материалом, видео/аудио-лекции
Основы медицинской этики, основные принципы.	1	
Общение как инструмент этики медицинского работника	0,5	
Этические модели поведения в профессиональной деятельности	0,5	
Всего часов:	2	

4.2. Содержание темы «Фильтры в общении»

Наименование и содержание по темам	Количество часов
Фильтры в общении	3
Барьеры, препятствующие эффективному общению медицинского персонала и пациента	3
Всего часов:	3

4.2.1. Самостоятельная работа слушателя по теме включает:

Наименование темы	Количество часов	Методы организации учебного процесса
Фильтры в общении	**1**	Работа учебно-методическими пособиями, теоретическим

Барьеры, препятствующие эффективному общению медицинского персонала и пациента	1	материалом, видео/аудио-лекции
Всего часов:	1	

4.3. Содержание темы «Техники общения с пациентами»

Наименование и содержание по темам	Количество часов
Техники общения с пациентами	5
Алгоритм разрешения проблемной ситуации (как справиться с эмоциями другого)	2
Техники, помогающие в общении. Полезные фразы и речевые модули.	2
Техника «Я - сообщения»	1
Всего часов:	5

4.3.1. Самостоятельная работа слушателя по теме включает:

Наименование темы	Количество часов	Методы организации учебного процесса
Техники общения с пациентами	**2**	Работа учебно-методическими пособиями, теоретическим материалом, видео/аудио-лекции
Алгоритм разрешения проблемной ситуации (как справиться с эмоциями другого)	0,5	
Техники, помогающие в общении. Полезные фразы и речевые модули.	0,5	
Техника «Я - сообщения»	1	
Всего часов:	2	

4.4. Содержание темы «Управление эмоциональным состоянием»

Наименование и содержание по темам	Количество часов
Управление эмоциональным состоянием	3
Рефрейминг. «Зоны стабильности»	1
Техники саморегуляции	2
Всего часов:	3

4.4.1. Самостоятельная работа слушателя по теме включает:

Наименование темы	Количество часов	Методы организации учебного процесса
Управление эмоциональным состоянием	**1**	Работа учебно-методическими пособиями, теоретическим материалом, видео/аудио-лекции
Техники саморегуляции	1	
Всего часов:	1	

5. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

5.1. Материально-технические условия:

Персональный компьютер с компьютерной периферией (веб-камерой, микрофоном, аудиоколонками и (или) наушниками), многофункциональное устройство, мультимедийный проектор, экран, доска, флипчарт, программная оболочка СДО МИАЦ.

Электронные информационные ресурсы	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
Платформа «MOODLE» - Электронный образовательный ресурс: http://miac-tmn.ru/	Лекционные занятия, презентационный материал, СРС	Доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», персональные электронно-технические средства слушателя (компьютер и т.п.)

5.2. Кадровые условия:

Кадровое обеспечение программы осуществляется специалистами по соответствующей дисциплине. Кадровое обеспечение образовательной программы согласовывается и утверждается при формировании календарного плана-графика проведения обучения.

ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ ДЛЯ СЛУШАТЕЛЕЙ ПО ПРОГРАММЕ

1. Айвазян Т.А. Психологические особенности пациентов с болевым синдромом. Вопросы курортологии, физиотерапии и лечебной физической культуры. -2014. - № 1.
2. Байкова И.А., Тарасевич Е.В., Давидовский С.В., Терещук Е.И., Родцевич О.Г., Ерема А.В., Экстренная психологическая помощь для специалистов системы здравоохранения в кризисной ситуации : учеб.-метод. пособие /И.А. Байкова [и др.]. – Минск : БелМАПО, 2020. – 74 с
3. Бойко В. В. Правила эмоционального поведения - СПб.: «Сударыня», 1998. - 88 с.
4. Борисов А. Ю. Роскошь человеческого общения - М.: RISK. 1998. - 184 с.
5. Воробьев П.А., Сура М.В. «Принятие решений - на пути от теории к практике» - журнал «Проблемы стандартизации в здравоохранении», 2013г.
6. Деонтология в медицине. Под ред. Б. В. Петровского. - М., 1988.-Т.2. - С. 390.
7. Семкова М.П. Отношения "врач-пациент" с точки зрения учения о созависимости, 2010 г.
8. Витч Р. Модели взаимоотношения врач-пациент. - [Электронный ресурс] .URL: http://videoinet.ru/view?id=ISW2tSZDvVsS931
9. Карнеги Д. Как приобретать друзей и оказывать влияние на людей.
10. Кэмпбелл А. Медицинская этика: учеб. пособие под ред. Ю. М. Лопухина, Б. Г. Юдина. - Москва : ГЭОТАР-Медиа, 2007. -400 с.
11. Островская И.В. Медсестра и пациент: общение для обмена полезной информацией. // Медицинская сестра. - 2000. - №4.
12. Островская И.В. Вербальный способ общения. // Медицинская сестра. - 2001. - №7.

13. Пиз, Алан. Язык телодвижений / А. Пиз. Кострома.: «Ай Кью», 1992. – 262 с.
14. Пезешкиан Н. Психосоматика и позитивная психотерапия Пер. с нем. – М.: Медицина, 1996. – 464 с.

6. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

Итоговая аттестация, проводимая с использованием ДОТ, может проводиться в режиме видеоконференцсвязи, в режиме компьютерного тестирования, в режиме обмена файлами (с использованием учебного портала или электронной почты). Слушатели, успешно прошедшие итоговую аттестацию, получают соответствующие документы о повышении квалификации.

Оценочные материалы включают в себя вопросы по всем дисциплинам (темам) учебного плана. Для образовательной программы отдельно формируется фонд оценочных средств, в разрезе тем по дисциплинам, позволяющие оценить степень сформированных компетенций слушателей.

Итоговая аттестация осуществляется с целью установления уровня профессиональной компетентности слушателей с учетом целей обучения, вида дополнительной профессиональной программы, установленных требований к содержанию программы обучения.

Аттестация считается пройденной успешно - «зачтено» при количестве правильных ответов в объеме не менее 50% от общего количества вопросов в тесте. Тест содержит не менее 10 вопросов. Один правильный ответ на вопрос соответствует 1 баллу, что составляет 10%.

Результаты теста сохраняются в электронном виде в СДО МИАЦ, срок хранения - 1 год. Результаты итоговой аттестации фиксируются в аттестационной (зачетной) ведомости. Уровень успеваемости по результатам аттестации слушателей оценивается на «зачтено» и «не зачтено».