

КОММУНИКАТИВНЫЕ НАВЫКИ. ОБУЧЕНИЕ ПАЦИЕНТОВ

А. Резе, кандидат медицинских наук
Первый МГМУ им. И.М. Сеченова
E-mail: rese@mail.ru

В процессе обмена информацией между врачом и пациентом в рамках врачебного приема необходимо стимулировать пациента к более активному участию в диалоге. Приводятся рекомендации, помогающие врачу улучшить коммуникативные навыки пациентов.

Ключевые слова: коммуникативные навыки, взаимоотношения в системе врач–пациент.

Пациент приглашен в кабинет. Опытный врач, хорошо владеющий навыками общения, пытается выяснить причину обращения за медицинской помощью и предлагает пациенту изложить свои жалобы. Пациент начинает перечислять их, но без соблюдения хронологической последовательности и логичного выделения приоритетов. Хорошие коммуникативные навыки позволят врачу не утонуть в этом море информации и получить нужные сведения. Но только ли от врача требуется хорошее владение навыками общения? Можно ли улучшить коммуникативную эффективность пациента? Существуют ли методики, помогающие пациенту излагать свои жалобы и данные анамнеза так, чтобы врач лучше воспринимал их?

Пациенты хотят быть понятыми и нередко страдают от своей неспособности донести до врача ценную информацию в неискаженном виде. Обращаясь за амбулаторной медицинской помощью, они в первую очередь рассчитывают на человеческое общение и партнерские отношения [1]. Если им предоставить выбор, они предпочтут лечиться у врачей, стремящихся достичь максимального участия пациентов в процессе лечения [2]. Чем больше пациент вовлечен в общение с врачом, тем больше он удовлетворен медицинской помощью [3].

Сравнение разных стилей коммуникации при сообщении пациентам трагических новостей (впервые диагностированный рак молочной железы) показало, что максимальное вовлечение пациента в диалог позволяет получить наилучшие результаты на эмоциональном, когнитивном и оценочном уровнях [4]. Кроме того, активное выяснение врачом мнения пациента о предлагаемом плане лечебных и диагностических мероприятий, определение того, насколько пациент их понимает и согласен на них, позволяет значительно уменьшить риск судебных исков в отношении врача [5].

Активное участие пациента в диалоге снижает риск неправильного понимания им сделанных врачом назначений. Во всех зарегистрированных случаях ошибочного понимания пациентом врачебных назначений пациент был слабо вовлечен в обсуждение планирующихся диагностических или лечебных мероприятий [6].

Специальными исследованиями показано, что улучшение коммуникативных навыков пациента положительно сказывается на результатах лечения. Один из эффективных

инструментов обучения пациентов — памятки, раздаваемые перед приемом врача [7–9].

Памятка может содержать минимум необходимой информации, помогающей пациенту структурировать информацию, которую он хочет донести до врача, а также сфокусировать его внимание на важных аспектах возникновения и течения заболевания. В долгосрочной перспективе использование приведенной ниже памятки позволит пациенту повысить эффективность своего участия в процессе обмена информацией и свою вовлеченность в лечебный процесс.

Получение пациентом такой памятки до врачебного приема демонстрирует открытость врача и его желание сделать процесс лечения максимально понятным для пациента, что, конечно, самым положительным образом скажется на отношении пациента к нему.

Вся информация помещается на 1 листке, для ее прочтения достаточно 1–2 мин. Можно распечатать какое-то количество памяток и разложить их на виду у ожидающих приема пациентов в доступных для них местах или разместить памятку на официальном сайте поликлиники в Интернете.

От врача требуется привлечь внимание пациента к существованию данной памятки и предложить подготовиться к консультации с ее помощью.

ПАМЯТКА ПАЦИЕНТУ

Перед консультацией:

- мысленно сформулируйте свою главную проблему со здоровьем;
- подготовьтесь подробно описать имеющиеся у Вас симптомы;
- максимально подробно вспомните предшествующий опыт наблюдения у врачей и получаемое лечение.

Во время консультации:

- запишите в заранее подготовленный блокнот или попросите врача напечатать заполненную им форму со следующей информацией:
 - основные данные (температура тела, АД, частота сердечных сокращений);
 - поставленный Вам диагноз;
 - возможный прогноз;
 - план лечения и рекомендации врача по Вашему поведению в случае резкого ухудшения самочувствия.

Если Вам назначено лечение или обследование, запишите:

- как официально называется рекомендуемый Вам лекарственный препарат или метод обследования;
- в чем заключается необходимость его назначения;
- каков риск, связанный с применением лекарства или проведением обследования;
- если лечение платное, какова его стоимость;
- существует ли альтернативное лекарство или альтернативный метод лечения;
- что может случиться, если Вы не выполните рекомендаций врача;
- как нужно принимать лекарство;
- как подготовиться к обследованию.

В заключение консультации узнайте:

- когда будут готовы результаты обследования;
- какие проявления Вашего заболевания требуют немедленного вмешательства врача;
- что еще Вы должны знать о Вашем заболевании;
- когда Вам нужно прийти на следующую консультацию.

Литература

1. Little P., Everitt H., Williamson I. et al. Preferences of patients for patient centred approach to consultation in primary care: observational study // *BMJ*. – 2001; 322: 1–7.

2. Stewart M. Towards a global definition of patient centred care // *BMJ*. – 2001; 322: 444–5.

3. Bardes C. Defining «Patient-Centered Medicine» // *N. Engl. J. Med.* – 2012; 366: 782–3.

4. Barry M., Edgman-Levitan S. Shared Decision Making – The Pinnacle of Patient-Centered Care // *N. Engl. J. Med.* – 2012; 366: 780–1.

5. Levinson W., Roter D., Mullooly J. et al. Physician-patient communication. The relationship with malpractice claims among primary care physicians and surgeons // *J. Am. Med. Assoc.* – 1997; 277: 553–9.

6. Britten N., Stevenson F., Barry C. et al. Misunderstandings in prescribing decisions in general practice: qualitative study // *BMJ*. – 2000; 320: 484–8.

7. Post D., Cegala D., Miser W. The Other Half of the Whole: Teaching Patients to Communicate With Physicians // *Family Medicine*. – 2002; 34 (5): 344–52.

8. Jacobson T., Thomas D., Morton F. et al. Use of a low literacy patient education tool to enhance pneumococcal vaccination rates: a randomized controlled trial // *JAMA*. – 1999; 282: 646–50.

9. McCann S., Weinman J. Empowering the patient in the consultation: a pilot study // *Patient Educ. Couns.* – 1996; 27: 227–34.

COMMUNICATING SKILLS. TRAINING OF PATIENTS

A. Reze, *Candidate of Medical Sciences*

I.M. Sechenov First Moscow State Medical University

It is necessary to stimulate a patient to more actively participate in the dialogue during information exchange between a physician and a patient within the medical reception. Recommendations assisting the physician to improve patients' communicative skills are given.

Key words: communicating skills, physician-patient relationships.