

ББК 51.1(2)2:53:88.53
УДК 159.9.018+616-051:052+376.1
С36

Руководство «Навыки общения с пациентами» издано при научном сопровождении ГБУ «НИИОЗМДЗМ» под руководством д. м. н., профессора А. И. Хрипуна и к. ф. н. Д. В. Мелик-Гусейнова в рамках проекта «Московская медицина»

Перевод с английского: А. И. Дорман
Редакторы перевода: Е. Ю. Дорман и к. м. н. В. А. Ананич
Технический редактор: В. Ю. Кознов
Художник А. Б. Башкова
Корректор: В. А. Алексеев

Дж. Сильверман, С. Кёрц, Дж. Дрейпер. **Навыки общения с пациентами.**
Пер. с англ. — М.: ГРАНАТ, 2018. — 304 с.

С36 Данная книга считается во всем мире основным учебником по совершенствованию навыков общения с пациентами, которым пользуются и студенты медицинских вузов, и врачи любой специальности с любым стажем работы. Приведены очень конкретные, практические описания приемов коммуникации и доказательная база, на которую они опираются.

Руководство адресовано студентам медицинских вузов, врачам всех специальностей, средним медицинским работникам, организаторам здравоохранения.

Authorized translation from the English language edition published by CRC Press, a member of the Taylor & Francis Group

©Jonathan Silverman, Suzanne Kurtz and Juliet Draper, 2013

© Издательство «ГРАНАТ»: перевод на русский язык и оформление, 2018

Приложены все усилия, чтобы предоставленная информация в книге была точной. Это не отменяет требования к клиническому осмыслению, и ни издатель, ни авторы не могут нести никакой ответственности за использование книги на практике.

Все права защищены. Воспроизведение любой части данной книги в любой форме и любыми средствами — электронными, оптическими, механическими, фотокопировальными или иным путем, а также размещение ее в информационно-поисковых системах запрещается без предварительного письменного разрешения владельцев авторских прав.

ISBN (англ.) 978-1-84-619365-1
ISBN (русс.) 978-5-906456-33-5

Содержание

Предисловие к русскому изданию	8
Предисловие Мириам Девюжель	12
Предисловие Энтони Сачмена	14
Предисловие к третьему изданию	16
Предисловие ко второму изданию	17
Об этой книге	20
Об авторах	21
Благодарности	22
Введение	24
Подход, основанный на доказательствах	24
Подход, основанный на применении навыков	24
Единый подход для студентов, ординаторов и врачей на курсах повышения квалификации	25
Единый подход к обучению навыкам общения узких специалистов и врачей общей практики	25
Единый подход к обучению навыкам общения на разных континентах	26
На кого рассчитана эта книга? На учащихся всех уровней медицинского образования	26
Преподаватели и руководители программ	27
Организаторы и руководители медицинского образования, финансирующие учреждения и политики от медицины	28
Глава 1. Чему учить и учиться: обзор учебной программы по навыкам общения	29
Введение	29
Повышение эффективности консультаций	30
Лучшие результаты для здоровья пациентов	30
Партнерские отношения	31
Содержание главы	32
Типы навыков общения и как они взаимосвязаны	32
Разделение навыков содержания и процесса в обучении медицинской консультации	34
Обзор учебной программы по навыкам общения врача и пациента	35
«Калгари-кембриджские руководства»	36
Доработанные «Калгари-кембриджские руководства»	38
«Калгари-кембриджское руководство»: навыки процесса общения	43
Начало консультации	43
Сбор информации	43
Структурирование консультации	44
Выстраивание отношений	44
Объяснение и планирование	45
Завершение консультации	46
Варианты объяснения и планирования (включая навыки содержания и процесса)	46
Необходимость в четкой общей структуре	48
Отбор навыков процесса для включения в учебную программу по коммуникации	49
Клинические исследования и теоретические доказательства, обосновывающие включение в список каждого навыка	50

Основные цели и принципы общения, помогающие в выборе навыков	51
Навыки и индивидуальность	51
Связь конкретных задач с основными навыками общения	53
Выводы	54
Глава 2. Начало консультации	55
Введение	55
Проблемы в общении	55
Задачи	56
Навыки	57
Начало консультации: чему учить и учиться? Свидетельства в пользу навыков	58
Подготовка	58
Установление первоначального контакта	59
Выяснение повода для встречи	62
Выводы	76
Глава 3. Сбор информации	77
Введение	77
Проблемы в коммуникации	77
Задачи	79
Сбор информации (содержание) на медицинской консультации	80
Традиционная история болезни	80
Модель «болезнь / опыт болезни»	82
Альтернативный план содержательной стороны сбора информации	87
Навыки процесса сбора информации	90
Дополнительные навыки для понимания позиции пациента	104
Сочетание навыков процесса сбора информации	117
Полный анамнез в сравнении со сфокусированным при сборе информации	120
Влияние клинического мышления на процесс сбора информации	122
Более совершенное гипотетико-дедуктивное мышление	123
Подход, основанный на схеме	123
Распознавание моделей	124
Как разные подходы к клиническому мышлению влияют на процесс сбора информации?	124
Выводы	124
Глава 4. Структурирование консультации	127
Введение	127
Задачи	128
Навыки	129
Структурирование: чему учить и учиться? Свидетельства в пользу навыков	130
Ясная пациенту организация	130
Слежение за ходом консультации	135
Выводы	136
Глава 5. Выстраивание отношений	137
Введение	137
Проблемы общения	140
Цели	141
Навыки	142
Выстраивание отношений: чему учить и учиться? Свидетельства в пользу навыков	143

Использование невербальной коммуникации	143
Установление контакта	151
Вовлечение пациента	162
Выводы	164
Глава 6. Объяснение и планирование	167
Введение	167
Проблемы в общении	167
Задачи	172
Содержание объяснения и планирования	174
Навыки процесса объяснения и планирования	174
Предоставление необходимой информации в нужном объеме	178
Помощь в точном запоминании и понимании	189
Достижение общего понимания — встраивание позиции пациента	194
Планирование: совместное принятие решений	205
Различные варианты при объяснении и планировании	224
Выводы: объяснение и планирование — интерактивный процесс	229
Глава 7. Завершение консультации	231
Введение	231
Задачи	231
Навыки процесса завершения консультации	232
Завершение консультации: чему учить и учиться? Свидетельства в пользу навыков	233
Что на самом деле происходит на этапе завершения консультации?	233
Какие действия в течение консультации предотвращают появление новых проблем при завершении?	234
Какие навыки общения можем мы рекомендовать для более ранних этапов консультации, чтобы содействовать эффективному и удачному ее завершению?	234
Какое поведение во время заключительного этапа связано с неэффективным завершением консультации?	235
Каковы конкретные элементы завершения консультации?	236
Выводы	237
Глава 8. Использование основных навыков общения в конкретных ситуациях	239
Введение	239
Конкретные ситуации	240
Сообщение плохих новостей	240
Культурное и социальное разнообразие	249
Проблемы, связанные с возрастом	256
Консультация по телефону	263
Пациенты с психическими отклонениями	266
Медицински необъяснимые симптомы	274
Прочие вопросы общения	275
Дополнительная литература	276
Литература	277