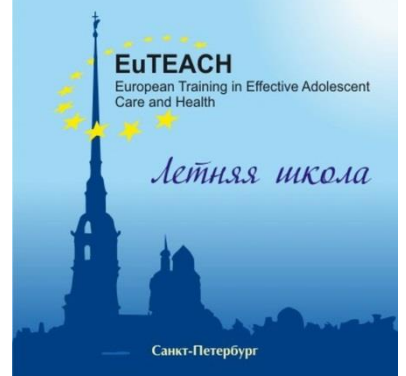


МОДУЛЬ АЗ

Условия работы, навыки
общения и интервью,
мультидисциплинарная работа
и взаимодействие



МОДУЛЬ 3:

УСЛОВИЯ РАБОТЫ, НАВЫКИ ОБЩЕНИЯ И ИНТЕРВЬЮ, МУЛЬТИДИСЦИПЛИНАРНАЯ РАБОТА И ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ

Вводный сценарий

Во вводном сценарии рассмотрен ряд вопросов и проблем, связанных с темой данного модуля.

Сценарий можно использовать в начале курса, чтобы побудить слушателей к определению своих потребностей и интересов. Результаты может использовать каждый индивидуально для оценки своего собственного процесса обучения, или же их включают в перечень поставленных перед учебной группой целей.

Главный врач Вашей больницы считает, что было бы неплохо создать подростковую клинику. Поскольку он не может решить, следует ли ограничиться организацией только амбулаторной клиники или выделить несколько больничных коек, просит Вас подготовить проект. Главный врач подчеркивает, что бюджет очень ограничен, поэтому Ваш проект должен максимально использовать существующие ресурсы. Если у Вас нет лучшей идеи, он хочет разместить клинику в педиатрическом отделении.

Общие цели для обучаемых:

По завершении модуля участник должен уметь:

- I. Описать характеристики подходящих условий для амбулаторной и госпитальной помощи подросткам.
- II. Описать и продемонстрировать умение эффективно общаться с подростками
- III. Умело использовать интервью для построения партнерских взаимоотношений с пациентом-подростком и его/ее родителями
- IV. Показать умения в установлении мультидисциплинарного сотрудничества и управлять эффективным общением в рамках этого взаимодействия.

Цель I.

Описать характеристики подходящих условий для амбулаторной и госпитальной помощи подросткам.

	Задачи обучения Основные изучаемые темы	Методология обучения	Практика, проблемы и вопросы
Знания	А. Обрисовать вопросы, которые должны быть включены в проект подходящего места для оказания медицинской помощи подросткам - коллектив - комната ожидания и литература - практика/структура клиники (географическое расположение, часы работы, оплата) - расписание приема - язык - политика конфиденциальности	Мини-лекция или групповое обсуждение	В ходе обсуждения в группе участники определяют условия дружественные и недружественные к молодежи на основании собственного опыта и составляют список, характеризующий подходящие условия. Преподаватель сопровождает дискуссию для того, чтобы все темы, перечисленные под литерой «А» были включены. Какие должны быть «минимальные» характеристики подходящих для подростка условий?
	В. Осознать особую значимость коллектива... - Отношение - Роль - Мотивация - Ценности	Обсуждение в классе	Каковы минимальные требования к штату, для того чтобы эффективно управлять клиникой, дружественной к молодежи? Определите, какова будет роль каждого человека в коллективе, и какое специальное обучение он должен пройти. Сравните важность материальных условий в противовес важности коллектива.
Умения	С. Конструктивно оценить качество условий работы с подростком	Посещение учреждения	Если посещение учреждения невозможно во время проведения занятий, участники приводят собственные положительные и отрицательные примеры условий работы. Какие потенциальные препятствия участники могут выделить в данных условиях? Какие изменения следует провести и как можно оценить результаты этих изменений?

Цель II

Описать и продемонстрировать умение эффективно общаться с подростками

	Задачи обучения Основные изучаемые темы	Методология обучения	Практика, проблемы и вопросы
Знания	А. Определение цели эффективного общения в сфере подросткового здравоохранения	Обсуждение в классе	Класс определяет признаки или критерии «хорошего» общения. Что характеризует атмосферу «хорошего» общения (например, доверие, уважение, открытость)? Какова цель работника здравоохранения? (например, получить/предоставить информацию, «партнерство»/директивный стиль лечебного взаимодействия)
	В. Перечислить стили поведения работников здравоохранения, которые облегчают или затрудняют общение с подростками	Обсуждение в классе	Класс создает список негативных и позитивных примеров поведения и отношения. Участники дают советы из собственного опыта о том, что работает, а что нет при установлении хороших взаимоотношений. Преподаватель сопровождает дискуссию, ориентируясь на список из приложения.
Отношение	С. Выделить персональные ощущения и ожидания в отношении профессиональной роли в качестве «коммуникатора»	Вопросы для самостоятельного осмысления	Что Вы чувствуете, общаясь с циничным или дерзким подростком? Как Вы думаете, чего они ожидают от Вас, и что Вы ожидаете сами от себя? Что заставляет Вас чувствовать удовлетворение, когда взаимодействие удалось? Воспринимает ли практикующий врач себя как «истину»?

Обновлен в сентябре 2011 г.

Умения	D. Создайте атмосферу и взаимопонимание с подростком, приводящие к эффективному общению	Ролевая игра Проведите интервью с пациентами с обратной связью и обсуждением с преподавателем. Видеозаписи реальных консультаций	<p>Перед проведением ролевой игры участники формулируют фразы, перечисляют жесты и язык тела, которые можно использовать. Важна обратная связь с коллегами и реальным или симулированным пациентом.</p> <p>Клинический случай: 15-летнего Джона притащили к Вам на прием рассерженные родители. Они недавно обнаружили, что Джон пропускает школу в течение 2 последних месяцев, ссылаясь на головные боли. Родители подозревают иное. Джон в равной степени рассержен и замкнут, отвечая только да/нет/не знаю, когда Вы пытаетесь его расспросить.</p>
--------	---	--	--

Цель III

Умело использовать интервью для построения партнерских взаимоотношений с пациентом-подростком и его/ее родителями

	Задачи обучения Основные изучаемые темы	Методология обучения	Практика, проблемы и вопросы
Знания	А. Оценить элементы умелого слушания и опроса для использования при общении с подростком	Лекция, подготовленная специалистом по общению, чтение, обсуждение в группах	Лекция должна охватывать такие области, как модели слушания и модели опроса, также как и навыки перефразирования, подведения итогов, уточнения. Примените теорию к работе с подростками. Включите определение того, что такое «адекватный развитию» опрос.
	В. Ознакомить с существующими инструментами интервью	Мини-лекция об интервью и демонстрация инструментов.	Темы: Цели и структура интервью, общая картина и скрытая информация. Обзор методик Five Boxes, HEEADSSS, SAFE TIMES (методики интервьюирования подростка, содержащие вопросы относительно семьи, образования, питания, свободного времени, употребления ПАВ, сексуальности, суицидальных попыток, травматизации), Самостоятельно заполняемые вопросники (CRAFT, AUDIT и др.)
Умения	С. Знать как общаться с родителями - вовлечение/удаление родителей с консультации - родительские ожидания - техники переубеждения	Работа в малых группах Ролевая игра	Обсудите, в каких случаях присутствие родителей возможно, а в каких – нет, во время интервьюирования подростка. Разработайте стратегии общения с подростком без родителей. Обсудите ожидания родителей и методы их переубеждения. <u>Клинический случай:</u> Родители 14-летнего подростка хотят провести анализ мочи, поскольку подозревают употребление наркотиков. Они не хотят, чтобы подросток об этом знал, и хотят, чтобы Вы ему сказали, что это проводится для того, чтобы выявить урологическую инфекцию.

	Задачи обучения Основные изучаемые темы	Методология обучения	Практика, проблемы и вопросы
Навыки	D. Провести адекватное развитию интервью. Извлекать информацию и умело реагировать	Ролевая игра Практика интервьюирования пациентов с обратной связью и обсуждением с преподавателем Видеозаписи реальных консультаций	Примените техники интервью. Убедитесь в том, что полученная информация включает: кто обратился за консультацией, цели пациента для обращения за консультацией, скрытую информацию и эмоциональный аспект. <u>Клинический случай:</u> 14-летний мальчик страдает от хронических головных болей, которые влияют на его посещения школы; на самом деле, его дразнят в школе (скрытая информация). <u>Клинический случай:</u> 15-летнюю девочку с пирсингом и множеством татуировок привела к Вам ее мать, которая думает, что ее дочь употребляет гашиш. Когда мать сообщает Вам об этом, подросток кричит на свою мать: «Ты параноик, ты видишь вещи, которых нет на самом деле!»

Умения	Е. Улучшить навыки интервьюирования проблемных пациентов	Работа в небольших группах с ролевой игрой	Участники перечисляют типы пациентов и их родителей, с которыми трудно общаться именно им (например, пациенты, не вступающие в контакт, депрессивные пациенты, агрессивные пациенты, неадекватно разговорчивые пациенты, сексуальные пациенты). Работа в малой группе помогает сформулировать стратегии (фразы, жесты, комментарии), которые затем проигрываются. Обсудите, является ли пол врача и пациента значимым фактором. Клинический случай: Родители 15-летнего пациента с астмой жалуются, что он часто отказывается принимать лекарства. Подросток заявляет, что все будет намного проще, если его родители не будут обращаться с ним, как с ребенком и позволят ему самому отвечать за прием собственных лекарств.
--------	--	--	---

	Г. Улучшить навыки сообщения плохих известий	Работа в небольших группах с ролевой игрой	Как Вы сообщите диагноз инсулинозависимого диабета 11-летнему и 17-летнему подростку? Сравните сходства и различия при обсуждении в группе.
--	--	--	---

	Задачи обучения Основные изучаемые темы	Методология обучения	Практика, проблемы и вопросы
	<p>G. Использовать интервью для своих собственных целей</p> <ul style="list-style-type: none"> - построение взаимоотношений с родителями/законными представителями и другими важными взрослыми как возможным ресурсом - Использовать интервью подростка как возможность для сообщения профилактической и оздоровительной информации 	<p>Работа в небольших группах с ролевой игрой</p>	<p>Клинический случай: 15-летнюю девушку обижают сверстники в школе. Она не знает, как разрешить эту проблему и не хочет беспокоить свою семью. Как Вы попросите у нее разрешения поговорить с директором школы?</p> <p>Клинический случай: малоподвижный подросток с ожирением приходит для регулярного профилактического осмотра. В каком месте интервью Вы поместите тему профилактики?</p>

Цель IV

Показать умения в построении мультидисциплинарного сотрудничества и управлять эффективным общением в рамках этого взаимодействия.

	Задачи обучения Основные изучаемые темы	Методология обучения	Практика, проблемы и вопросы
Знания	А. Оцените преимущества мультидисциплинарного подхода перед междисциплинарным	Интерактивная лекция	<p>Презентация охватывает следующие характеристики мультидисциплинарного подхода и сравнивает его с междисциплинарным:</p> <ul style="list-style-type: none">- глобальный взгляд на проблему- специалисты разных профессий для разных подходов- роль каждого специалиста- роль ведущего специалиста <p>Класс оценивает клинический случай в свете этих подходов.</p> <p>Клинический случай: 14-летняя девочка, которая была изнасилована отчимом, поступает в службу экстренной медицинской помощи после попытки самоубийства. Кого следует привлечь к ведению этой пациентки?</p>

Умения	В. Построить или внести вклад в мультидисциплинарную работу и осуществить эффективное общение в группе (например, ведение клинического случая)	Задание в классе Ролевая игра	<p>«Мозговой штурм» в классе для обозначения факторов, которым нужно уделить внимание при построении мультидисциплинарной работы. Преподаватель наблюдает за тем, чтобы следующие элементы были охвачены: ограничения во времени, язык общения специалистов, интеграция различных взглядов и задач и взаимоотношения между специалистами.</p> <p>Проведение ролевых игр на основе клинических случаев, демонстрирующих влияние перечисленных факторов.</p> <p><u>Клинический случай:</u> Школьная медсестра звонит Вам, поскольку у нее есть 13-летняя ученица, которая ведет себя импульсивно. Ей известно, что у девочки сложная ситуация в семье (отец умер, мать – алкоголик). Она также связалась с социальным работником. Как Вы поступите в данной ситуации?</p> <p>Клинический случай: 16-летняя аноректичная пациентка приходит на прием к врачу общей практики. Девушка объясняет, что ее гинеколог настаивает на том, чтобы она принимала оральные контрацептивы, в то время как ее психиатр категорически против этого. Как Вы, как врач общей практики, поступите в данной ситуации?</p>
--------	--	--------------------------------------	---

Ресурсы/интервью и условия

http://www.who.int/child_adolescent_health/documents/fch_cah_02_14/en/ World

Health Organization. Adolescent friendly health services – An agenda for change. (Всемирная Организация Здравоохранения. Службы, дружественные к молодежи – Программа для изменения) WHO/FCH/CAH/02.12. WHO, 2002.

<http://www.bmj.com/content/330/7487/353.full> Larcher Vic. Consent and confidentiality (Согласие и конфиденциальность). In: ABC of adolescence. Ed Viner R. Blackwell Publ 2005.

<http://www.bmj.com/content/330/7489/465.full> MyPherson. Adolescent in primary care (Подросток и первая помощь). In: ABC of adolescence. Ed Viner R. Blackwell Publ 2005

Ресурсы/мотивационное интервью

<http://archpedi.ama-assn.org/cgi/content/full/159/12/1173> Erikson S. & al. Brief Interventions and Motivational Interviewing With Children, Adolescents, and Their Parents in Pediatric Health Care Settings, A Review (Краткое вмешательство и мотивационное интервью детей, подростков и их родителей в условиях педиатрической помощи). *Arch Pediatr Adolesc Med.* 2005; 159:1173--1180.

Приложение 1: Эффективное общение с подростками

Следуйте	Избегайте
Просмотрите амбулаторную карту/направление к врачу перед приемом пациента	
Встречайте пациента в приемной	
Представьте по имени, пожмите руки, если это допустимо	
Оказавшись в кабинете, объясните кто Вы и чем занимаетесь	
Обеспечьте конфиденциальность	
Разъясните значение слов	Медицинских терминов
Позвольте пациенту рассказать о своей проблеме без перебивания, насколько возможно долго	
Затем используйте открытые вопросы для уточнения	Вопросов типа «да/нет»
Будьте профессиональны	Быть «своим в доску»; им нужен профессионал
Слушайте в не осуждающей манере	
Задавайте вопросы в не угрожающей манере, поддерживайте диалог	Проведения допроса
Акцентируйтесь на позитивном	
У Вас должна быть весома причина задавать каждый из вопросов	Спрашивать о том, что Вам не нужно знать
Подведите итоги диалога	Делать записи во время интервью/проверять записи

Приложение 2: мотивационное интервью:

Баланс решений

	Текущее поведение	Изменения
Польза		
Опасения		

Обновлен в сентябре 2011 г.

Рассмотрите:

- Последствия для себя
- Последствия для других важных для меня людей
- Как я себя ощущаю
- Как другие важные для меня люди воспринимают меня

Используйте баланс решений для того, чтобы задать вопросы

(модифицирован на основе R. Botelho «www.MotivateHealthyHabits.com»)

- Преимущества курения, употребления алкоголя и/или наркотиков
«Что Вас привлекает в курении, употреблении алкоголя или наркотиков? И что-то еще?»
- Опасения по поводу изменений
«Как будет протекать Ваша жизнь, если Вы воздержитесь на какое-то время?»
- Опасения по поводу курения, употребления алкоголя и/или наркотиков
«Есть ли у Вас какие-либо опасения по поводу того, как табак, алкоголь или наркотики влияют на Вашу жизнь?»
- Преимущества изменений
«Можете ли Вы представить, каким образом Ваша жизнь/здоровье улучшатся, если Вы ограничите или откажетесь от курения, выпивки или наркотиков?»