

МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ

Одеський національний медичний університет

Навчально-науковий інститут безперервної підготовки лікарів

ЗАТВЕРДЖЕНО

Рішенням директора Навчально-наукового
інституту безперервної підготовки лікарів



від «20» березня 2026 року

Вікторія ХАЦЬКО

**Навчальна
програма**

Тема заходу	Професійна медична комунікація. Сучасні протоколи спілкування «лікар-пацієнт»
Вид заходу (вказати один)	Тренінг
Цільова аудиторія	Для всіх лікарських спеціальностей, для всіх спеціальностей фахівців у сфері охорони здоров'я
Мета заходу	Опанування учасниками заходу нових професійних знань та навичок ефективної комунікації на робочому місці. Відпрацювати застосовування сучасних протоколів медичної комунікації у взаємодії з пацієнтами, використовуючи навички активного слухання, емпатії, фасилітації та пацієнт-орієнтованого спілкування. Структурувати медичну консультацію відповідно до Калгарі—Кембриджської моделі. Запобігати ескалації конфліктів, ефективно проводити складні розмови, повідомляти погані новини, підтримувати пацієнта в кризових ситуаціях та залучати його до спільного прийняття рішень щодо лікування. Дотримуватися чинного законодавства України (Конституція України, Цивільний Кодекс, Закон про захист персональних даних) та Наказів МОЗ України (№ 1308 від 04.06.2020 «Про затвердження Порядку надання паліативної допомоги», № 504 від 19.03.2018 «Про затвердження Порядку надання первинної медичної допомоги»). Захід проводиться в групі 12-20 осіб.
Перелік компетентностей, що набуваються або вдосконалюються (результати навчання)	Після завершення тренінгу учасники зможуть: 1. Застосовувати сучасні принципи пацієнт-орієнтованої медичної комунікації у професійній діяльності відповідно до міжнародних стандартів. 2. Структурувати медичну консультацію відповідно до Калгарі—Кембриджської моделі, забезпечуючи логічність, послідовність та ефективність взаємодії з пацієнтом. 3. Використовувати навички активного слухання, відкритих і закритих запитань, уточнення, перефразування, резюмування та фасилітації для встановлення терапевтичного контакту. 4. Будувати довірливі терапевтичні відносини з пацієнтом на засадах поваги, емпатії, партнерства та професійної етики. 5. Розпізнавати емоційні реакції пацієнтів (страх, тривогу, гнів, розпач, агресію) та застосовувати ефективні техніки емпатійного реагування. 6. Використовувати комунікативні протоколи під час проведення складних консультацій, повідомлення несприятливих новин та кризових бесід. 7. Застосовувати техніки деескалації конфлікту та конструктивного вирішення конфліктних ситуацій у взаємодії з пацієнтами, їхніми родичами та членами мультидисциплінарної команди. 8. Залучати пацієнта до процесу прийняття клінічних

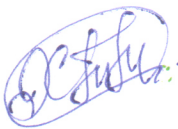
	рішень, використовуючи принципи спільного прийняття рішень . 9. Аналізувати власний стиль професійного спілкування, усвідомлювати вплив особистих емоцій на процес комунікації та застосовувати навички професійної саморефлексії. 10. Ефективно взаємодіяти з пацієнтами різного віку та з різними психоемоційними станами, дотримуючись принципів доказової медицини, медичної етики та деонтології. 11. Застосовувати навички професійної комунікації в симуляційних клінічних сценаріях, демонструючи здатність до ефективної взаємодії в типових і складних клінічних ситуаціях. 12. Підвищувати прихильність пацієнтів до лікування шляхом ефективного інформування, перевірки розуміння отриманої інформації та підтримки мотивації до виконання медичних рекомендацій.
Опис структури заходу	1. Вступ : Мета, очікування учасників. Оцінка вхідного рівня знань. Pre-test 2. Теоретичний блок. Під час теоретичної частини учасники ознайомляться з: • сучасними принципами пацієнт-орієнтованої медичної комунікації; • міжнародними протоколами спілкування «лікар–пацієнт»; • Калгарі—Кембриджською моделлю проведення медичної консультації; • принципами побудови терапевтичного альянсу; • психологічними особливостями взаємодії з пацієнтами в різних емоційних станах; • техніками активного слухання, емпатії та фасилітації; • сучасними алгоритмами повідомлення несприятливих новин; • принципами профілактики та деескалації конфліктних ситуацій у медичній практиці. 3. Практична частина. Практична частина тренінгу передбачає відпрацювання комунікативних навичок у форматі симуляційного навчання з використанням клінічних сценаріїв. Учасники відпрацьовуватимуть: • структуру проведення базової медичної консультації; • навички встановлення контакту з пацієнтом; • техніки активного слухання; • використання відкритих та закритих запитань; • емпатійне реагування на емоції пацієнта; • застосування протоколу CLASS; • алгоритми повідомлення поганих новин SPIKES; • ведення консультації зі «складним» пацієнтом; • методи деескалації конфліктів протокол BUSTER, CONES; • спільне прийняття клінічних рішень із пацієнтом. Практичні заняття проводяться із застосуванням рольових ігор,

	симуляційних сценаріїв, моделювання клінічних ситуацій, роботи в малих групах, аналізу відеофрагментів та структурованого дебрифінгу. 4. Підсумковий етап. Після завершення практичної частини проводиться: аналіз виконаних сценаріїв; обговорення типових помилок; надання індивідуального та групового зворотного зв'язку; оцінювання сформованості комунікативних компетентностей; підсумкове тестування та рефлексія учасників щодо отриманого досвіду.
Загальний обсяг навчального навантаження	8 астрономічних годин (10 академічних годин)
Форми організації та проведення заходу	Інтерактивні лекція; міні лекції; групові дискусії; аналіз клінічних випадків (case-study); рольові ігри; тренування командної взаємодії, симуляційне навчання зі стандартизованими сценаріями; практичне відпрацювання навичок; дебрифінг; тестовий контроль знань.
Методи організації та проведення заходу	Демонстраційний, ситуаційний, аналітичний, тренувальний, командно-рольовий, проблемно-орієнтований.
Матеріально-технічне забезпечення освітнього заходу	Мультимедійне обладнання (ноутбук, проєктор), фліпчарт та маркери.
Форми підсумкового контролю	Контроль практичних навичок та кінцевий тестовий контроль: 20 тестових завдань, 14 з яких вірні (за вимогами для отримання сертифікату учасник має набрати мінімум 70% правильних відповідей - ≥ 14 правильних відповідей)

Навчальна програма тренінгу затверджена на засіданні кафедри симуляційних медичних технологій ОНМедУ

Протокол № 10 від 29.06.2026 р

В.о. завідувача кафедри



Тетяна ХІМЕНКО