

БАҒДАРЛАМА

«Диалогтан – сенімге: онкология және паллиативтік көмек саласында науқаспен және оның отбасымен қарым-қатынас жасаудың практикалық дағдылары» білім беру онлайн-интенсивінің бағдарламасы

ПРОГРАММА

образовательного онлайн-интенсива «От диалога – к доверию: практические навыки общения с пациентом и его семьей в онкологии и паллиативной помощи»



Күні: 2026 жылғы 17–21 тамыз
Уақыты: күн сайын 16:00–17:30
Форматы: онлайн
Қатысу: тегін

Даты: 17–21 августа 2026 года
Время: ежедневно с 16:00 до 17:30
Формат: онлайн
Участие: бесплатное

Онлайн-интенсив **«Розовая ленточка – Қызғылт таспа – Pink Ribbon»** жобасы аясында **Estée Lauder** компаниясы мен **Қазақстан паллиативтік көмек қауымдастығының** қолдауымен өткізіледі. Білім беру циклі медицина қызметкерлеріне арналған **«Диалогтан – сенімге»** практикалық нұсқаулығының материалдары негізінде әзірленген.

Кімдер үшін: онкологтар, маммологтар, жалпы практика дәрігерлері, терапевтер және МСАК-тың басқа мамандары, онкологиялық және паллиативтік қызметтердің дәрігерлері мен мейіргерлері, психологтар, әлеуметтік қызметкерлер, сондай-ақ ауыр аурулары бар науқастар мен олардың отбасыларына көмек көрсетуге қатысатын басқа да мамандар.

Онлайн-интенсив проводится в рамках проекта **«Розовая ленточка – Қызғылт таспа – Pink Ribbon»** при поддержке компании **Estée Lauder** и **Казахстанской ассоциации паллиативной помощи**. Цикл основан на материалах практического руководства **«От диалога – к доверию»**, разработанного для медицинских работников.

Для кого: врачи-онкологи, маммологи, врачи общей практики, терапевты и другие специалисты ПМСП, врачи и медицинские сестры онкологической и паллиативной служб, психологи, социальные работники и другие специалисты, участвующие в оказании помощи пациентам с тяжелыми заболеваниями и их семьям.

1-вебинар: Науқаспен тиімді қарым-қатынас негіздері

Қарым-қатынас сапасы науқастың медицина қызметкеріне деген сеніміне, медициналық ақпаратты түсінуіне және емдеу үдерісіне қатысуға дайындығына әсер етеді. Вебинар кәсіби қарым-қатынастың негізгі қағидаттарымен және науқаспен сөйлесудің практикалық тәсілдерімен таныстырады.

Вебинар тақырыптары:

- науқасқа бағдарланған қарым-қатынас және коммуникативтік дағдылардың маңызы;
- белсенді тыңдау және эмпатия кәсіби дағды ретінде;
- вербалды және вербалды емес қарым-қатынас;
- диагнозға және ауыр ауруға эмоциялық реакциялар;
- Кюблер-Росс моделі: ауру мен жоғалтуға негізгі реакциялар;
- науқастың эмоцияларымен жұмыс істеуге арналған **NURSE** алгоритмі;
- жиі кездесетін қателіктер және практикалық жағдайлар.

Практикалық нәтиже: қатысушы белсенді тыңдау мен эмпатиялық қарым-қатынастың негізгі тәсілдерін меңгереді, науқастың эмоциялық реакцияларын тануды және күнделікті тәжірибеде **NURSE** алгоритмін қолдануды үйренеді.

Лектор: Ильмира Рамазановна Хусаинова, психология ғылымдарының кандидаты, медицина ғылымдарының магистрі, клиникалық психолог, онкопсихолог, әл-Фараби атындағы ҚазҰУ-дың жалпы және қолданбалы психология кафедрасының доценті, ELNEC тренері, Қазақ психологиялық қоғамының халықаралық дәрежедегі тренері, Қазақстан паллиативтік көмек қауымдастығының тренері.

Вебинар 1: Основы эффективной коммуникации с пациентом

Качество общения влияет на доверие пациента, понимание медицинской информации и готовность участвовать в лечении. Вебинар знакомит с базовыми принципами профессиональной коммуникации и практическими приемами общения с пациентом.

Темы вебинара:

- пациент-ориентированное общение и значение коммуникационных навыков;
- активное слушание и эмпатия как профессиональные навыки;
- вербальная и невербальная коммуникация;
- эмоциональные реакции на диагноз и тяжелое заболевание;
- модель Кюблер-Росс: основные реакции на болезнь и утрату;
- алгоритм **NURSE** для работы с эмоциями пациента;
- типичные ошибки и практические ситуации.

Практический результат: участник освоит базовые приемы активного слушания и эмпатической коммуникации, научится распознавать эмоциональные реакции пациента и применять алгоритм **NURSE** в повседневной практике.

Лектор: Ильмира Рамазановна Хусаинова, кандидат психологических наук, магистр медицинских наук, клинический психолог, онкопсихолог, доцент кафедры общей и прикладной психологии КазНУ им. Аль-Фараби, тренер ELNEC, тренер международного класса Казахского психологического общества, тренер Казахстанской ассоциации паллиативной помощи.

2-вебинар: Жағымсыз жаңалықты қалай жеткізу керек: SPIKES хаттамасы

Диагнозы, аурудың үдеуін немесе емдеу мүмкіндіктерінің өзгергенін хабарлау – медициналық тәжірибедегі ең күрделі әңгімелердің бірі. Вебинар науқастың сенімін сақтай отырып, мұндай әңгімені түсінікті, әдепті және кәсіби түрде жүргізуге арналған.

Вебинар тақырыптары:

- «жағымсыз жаңалық» дегеніміз не және оны жеткізу неліктен қиын;
- **SPIKES** хаттамасы: күрделі әңгіменің құрылымы;
- науқастың ақпарат алуға дайындығы;
- шынайы әрі түсінікті сөйлеп, реалистік үмітті қалай сақтауға болады;
- науқастың эмоциялық реакциялары және олармен жұмыс істеу;
- науқастың күрделі сұрақтары: қарапайым жауап болмаған кезде қалай жауап беру керек;
- жиі кездесетін қателіктер және практикалық жағдайлар.

Практикалық нәтиже: қатысушы SPIKES хаттамасын және жағымсыз жаңалықты жеткізудің практикалық тәсілдерін меңгереді, күрделі әңгімені дұрыс құруды және науқастың эмоциялық реакцияларына жауап беруді үйренеді.

Лектор: Ильмира Рамазановна Хусаинова, психология ғылымдарының кандидаты, медицина ғылымдарының магистрі, клиникалық психолог, онкопсихолог, әл-Фараби атындағы ҚазҰУ-дың жалпы және қолданбалы психология кафедрасының доценті, ELNEC тренері, Қазақ психологиялық қоғамының халықаралық дәрежедегі тренері, Қазақстан паллиативтік көмек қауымдастығының тренері.

Вебинар 2: Как сообщать плохие новости: протокол SPIKES

Сообщение диагноза, прогрессирования заболевания или изменения возможностей лечения – один из самых сложных разговоров в медицинской практике. Вебинар посвящен тому, как сделать такой разговор понятным, бережным и профессиональным, сохраняя доверие пациента.

Темы вебинара:

- что такое «плохая новость» и почему ее трудно сообщать;
- протокол **SPIKES**: структура сложного разговора;
- готовность пациента к получению информации;
- как говорить честно, понятно и сохранять реалистичную надежду;
- эмоциональные реакции пациента и работа с ними;
- сложные вопросы пациента: как отвечать, когда нет простого ответа;
- типичные ошибки и практические ситуации.

Практический результат: участник освоит протокол SPIKES и практические приемы сообщения плохих новостей, научится выстраивать сложный разговор и реагировать на эмоциональный ответ пациента.

Лектор: Ильмира Рамазановна Хусаинова, кандидат психологических наук, магистр медицинских наук, клинический психолог, онкопсихолог, доцент кафедры общей и прикладной психологии КазНУ им. Аль-Фараби, тренер ELNEC, тренер международного класса Казахского психологического общества, тренер Казахстанской ассоциации паллиативной помощи.

3-вебинар: Науқас таңдау алдында: емдеу туралы бірлесіп шешім қабылдау

Заманауи медицина науқастың емдеу тәсілін таңдауға белсенді қатысуын көздейді. Бірақ науқас күмәнданса, емдеуден қорықса, ұсынылған емнен бас тартса немесе оның пікірі отбасының пікірімен сәйкес келмесе, емдеу нұсқаларын қалай талқылауға болады? Вебинар бірлесіп шешім қабылдаудың – **Shared Decision Making** – практикалық қағидаттарына арналған.

Вебинар тақырыптары:

- науқастың өз емі туралы шешім қабылдауға қатысуы;
- **Shared Decision Making** моделі;
- науқастың үмітін, қорқынышын, құндылықтары мен басымдықтарын анықтау;
- емдеу нұсқаларын, олардың пайдасын, қауіптері мен белгісіздігін талқылау;
- науқастың күмәні және емдеуден бас тарту жағдайында қарым-қатынас жасау;
- отбасының қатысуы және науқастың дербестігін сақтау;
- жиі кездесетін қателіктер және практикалық жағдайлар.

Практикалық нәтиже: қатысушы Shared Decision Making негізгі қағидаттарын және емдеу нұсқаларын талқылаудың практикалық тәсілдерін меңгереді, науқастың күмәнімен жұмыс істеуді және оған ақпараттандырылған шешім қабылдауда қолдау көрсетуді үйренеді.

Лектор: Алуа Исламчаевна Миралеева, медицина ғылымдарының кандидаты, Марат Оспанов атындағы Батыс Қазақстан медицина университетінің психология кафедрасының жетекшісі, Қазақстан паллиативтік көмек қауымдастығының коммуникативтік дағдылар бойынша тренері.

Вебинар 3: Пациент перед выбором: совместное принятие решений о лечении

Современная медицина предполагает активное участие пациента в выборе лечения. Но как обсуждать варианты, если пациент сомневается, боится лечения, отказывается от рекомендаций или его мнение не совпадает с мнением семьи? Вебинар посвящен практическим принципам совместного принятия решений – **Shared Decision Making**.

Темы вебинара:

- пациент как участник принятия решений о своем лечении;
- модель **Shared Decision Making**;
- как выяснять ожидания, страхи, ценности и приоритеты пациента;
- обсуждение вариантов лечения, пользы, рисков и неопределенности;
- как работать с сомнениями и отказом от лечения;
- участие семьи и сохранение автономии пациента;
- типичные ошибки и практические ситуации.

Практический результат: участник освоит основные принципы Shared Decision Making и практические приемы обсуждения вариантов лечения, работы с сомнениями и поддержки пациента в принятии информированного решения.

Лектор: Алуа Исламчаевна Миралеева, кандидат медицинских наук, руководитель кафедры психологии Западно-Казахстанского медицинского университета им. Марата Оспанова, тренер по коммуникативным навыкам Казахстанской ассоциации паллиативной помощи.

4-вебинар: Науқас, отбасы және медициналық команда: күрделі әңгімелерді қалай жүргізуге және жанжалдардың алдын алуға болады

Ауыр ауру тек науқасқа ғана емес, оның жақындарына да әсер етеді. Емдеуге қатысты әртүрлі күтулер мен көзқарастар отбасы ішінде және медициналық командамен қарым-қатынаста шиеленіске әкелуі мүмкін. Сенімді қалай сақтауға, әр тарапты қалай тыңдауға және күрделі жағдайдың жанжалға ұласуына жол бермеуге болады?

Вебинар тақырыптары:

- отбасы медициналық команданың серіктесі ретінде;
- науқаспен және оның жақындарымен қарым-қатынастағы **VALUE** хаттамасы;
- «Оған диагнозын айтпаңыз»: күрделі этикалық және коммуникативтік жағдайлар;
- науқастың, отбасының және мамандардың әртүрлі ұстанымдары;
- ашу, наразылық және жанжалдар: шиеленістің өршуіне қалай жол бермеуге болады;
- команда ішіндегі қарым-қатынас және рөлдерді бөлу;
- эмоциялық жүктеме, кәсіби шекаралар және кәсіби күйіп кетудің алдын алу.

Практикалық нәтиже: қатысушы отбасымен қарым-қатынас жасаудың негізгі қағидаттары мен **VALUE** хаттамасын меңгереді, күрделі әңгімелер жүргізу, жанжалдардың алдын алу және медициналық команда ішіндегі өзара әрекеттестікті жақсарту құралдарын алады.

Лектор: Алуа Исламчаевна Миралеева, медицина ғылымдарының кандидаты, Марат Оспанов атындағы Батыс Қазақстан медицина университетінің психология кафедрасының жетекшісі, Қазақстан паллиативтік көмек қауымдастығының коммуникативтік дағдылар бойынша тренері.

Вебинар 4: Пациент, семья и медицинская команда: как вести трудные разговоры и предупредить конфликты

Тяжелая болезнь затрагивает не только пациента, но и его близких, а разные ожидания и представления о лечении могут становиться источником напряжения внутри семьи и во взаимодействии с медицинской командой. Как сохранить доверие, услышать разные стороны и не довести сложную ситуацию до конфликта?

Темы вебинара:

- семья как партнер медицинской команды;
- протокол **VALUE** в коммуникации с пациентом и его близкими;
- «Не говорите ему диагноз»: сложные этические и коммуникативные ситуации;
- разные позиции пациента, семьи и специалистов;
- гнев, претензии и конфликты: как предупредить эскалацию;
- командная коммуникация и распределение ролей;
- эмоциональная нагрузка, профессиональные границы и профилактика выгорания;

Практический результат: участник освоит основные принципы коммуникации с семьей и протокол **VALUE**, получит инструменты для ведения трудных разговоров, предупреждения конфликтов и более эффективного взаимодействия внутри медицинской команды.

Лектор: Алуа Исламчаевна Миралеева, кандидат медицинских наук, руководитель кафедры психологии Западно-Казахстанского медицинского университета им. Марата Оспанова, тренер по коммуникативным навыкам Казахстанской ассоциации паллиативной помощи.

5-вебинар: Паллиативтік көмекке мұқтаж науқас: әрбір медицина қызметкері нені білуі керек

Паллиативтік көмек өмірдің соңғы күндерінде ғана қажет емес. Науқастың қажеттіліктерін дер кезінде анықтау, өмір сапасын төмендететін симптомдарға назар аудару және МСАҚ, онкологиялық және паллиативтік қызметтер деңгейінде қандай көмек ұйымдастыруға болатынын түсіну маңызды.

Вебинар тақырыптары:

- паллиативтік көмек кімге және қашан қажет;
- паллиативтік көмекке қажеттіліктің арту белгілері;
- назардан тыс қалдыруға болмайтын симптомдар;
- **ауырсыну: қысқаша практикалық курс** – бағалау, ауырсынудың негізгі түрлері, тұрақты және серпінді ауырсыну;
- ауырсынуды басудың негізгі қағидаттары және жиі кездесетін қателіктер;
- науқас пен оның отбасына паллиативтік көмектің мақсаттарын қалай түсіндіруге болады;
- МСАҚ, мамандандырылған паллиативтік қызмет және мультидисциплинарлық команданың рөлі;
- отбасын қолдау және үй жағдайында көмекті ұйымдастыру.

Практикалық нәтиже: қатысушы науқастың паллиативтік көмекке қажеттілігін дер кезінде анықтауды, негізгі симптомдар мен ауырсынуды бастапқы бағалауды үйренеді, ауырсынуды бақылаудың базалық қағидаттарын түсінеді және басқа мамандардың көмегі қашан қажет екенін анықтай алады.

Лектор: Татьяна Петровна Острецова, медицина ғылымдарының кандидаты, Ақтөбе облысының Қоғамдық денсаулық сақтау басқармасының паллиативтік көмек жөніндегі штаттан тыс үйлестірушісі, Ақтөбе қаласындағы онкологиялық науқастарға амбулаториялық паллиативтік көмек көрсету жөніндегі мобильді бригаданың үйлестірушісі, М. Оспанов атындағы БҚМУ оқытушысы.

Вебинар 5: Паллиативный пациент рядом: что должен знать каждый медицинский работник

Паллиативная помощь нужна не только в последние дни жизни. Важно вовремя распознать потребности пациента, обратить внимание на симптомы, которые снижают качество жизни, и понимать, какую помощь можно организовать на уровне ПМСП, онкологической и паллиативной служб.

Темы вебинара:

- кому и когда нужна паллиативная помощь;
- признаки нарастающей потребности в паллиативной поддержке;
- симптомы, которые нельзя оставлять без внимания;
- **боль: краткий практический курс** — оценка, основные типы боли, постоянная и прорывная боль;
- базовые принципы обезболивания и распространенные ошибки;
- как объяснить пациенту и семье цели паллиативной помощи;
- роль ПМСП, специализированной паллиативной службы и междисциплинарной команды;
- поддержка семьи и организация помощи дома;

Практический результат: участник научится своевременно распознавать потребность пациента в паллиативной помощи, проводить первичную оценку основных симптомов и боли, понимать базовые принципы ее контроля и определять, когда необходима помощь других специалистов.

Лектор: Татьяна Петровна Острецова, кандидат медицинских наук, внештатный координатор по паллиативной помощи Управления общественного здравоохранения Актюбинской области, координатор мобильной бригады по оказанию амбулаторной паллиативной помощи онкологическим пациентам г. Актобе, преподаватель ЗКМУ им. М. Оспанова