

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Воронежский государственный медицинский университет имени Н.Н. Бурденко»
Министерства здравоохранения Российской Федерации

УТВЕРЖДАЮ

Директор ИДПО

ВГМУ им. Н.Н. Бурденко,

д.м.н. профессор

 О.С. Саурина

« 31 » 08 2016 г.

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ
ДЛЯ СПЕЦИАЛИСТОВ МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ**

«Досудебное разрешение конфликта между врачом и пациентом»

(срок обучения 36 академических часов)

**ВОРОНЕЖ
2016**

Программа составлена в соответствии с Единым квалификационным справочником должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников в сфере здравоохранения» Приказ Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 23 июля 2010 г. № 541н, Приказ Министерства образования и науки РФ от 01 июля 2013 г. № 499 «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам», Приказ Минобрнауки России от 19 ноября 2013 г. №1258 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам ординатуры»

Программа обсуждена на заседании кафедры общественного здоровья, экономики и управления в здравоохранении ИДПО,
«29» августа 2016 г., протокол № 1.

Заведующий кафедрой общественного здоровья,
экономики и управления в здравоохранении ИДПО



В.П. Косолапов

Разработчики программы:

Зав. кафедрой общественного здоровья, экономики и управления в здравоохранении ИДПО, д.м.н. Косолапов В.В.,
Доцент кафедры общественного здоровья, экономики и управления в здравоохранении ИДПО, к.м.н. Чайкина Н.Н.

Рецензенты:

Кутапов. В.А. зав. кафедрой психиатрии и неврологии ИДПО, д.м.н., профессор
Чубирко М.И. зав. кафедрой гигиены, эпидемиологии и организации госсанэпидслужбы,
д.м.н., профессор

Программа одобрена на заседании ЦМК по координации последипломной подготовки
от 29.08.2016 года, протокол № 1

Утверждено на ученом совете ИДПО

от 30.08.2016 года, протокол № 1

ОПИСЬ КОМПЛЕКТА ДОКУМЕНТОВ

по дополнительной профессиональной программе
повышения квалификации для специалистов медицинских организаций со сроком
освоения 36 академических часа
«Досудебное разрешение конфликта между врачом и пациентом»

№ п/п	Наименование документа
1.	Титульный лист
2.	Опись комплекта документов
3.	Пояснительная записка
4.	Планируемые результаты обучения
5.	Требования к итоговой аттестации
6.	Учебный план дополнительной профессиональной программы повышения квалификации «Досудебное разрешение конфликта между врачом и пациентом» Очная форма обучения
7.	Календарный учебный график дополнительной профессиональной программы повышения квалификации для специалистов медицинских организаций «Досудебное разрешение конфликта между врачом и пациентом» очная форма обучения
8.	Рабочие программы учебных модулей специальных дисциплин (МСП)
8.1.	МСП 1. «Медицинская этика, деонтология и вопросы контроля качества медицинской помощи в процессе разрешения конфликтных ситуаций между врачом и пациентом»
8.2.	МСП 2. «Социально-психологическое взаимодействие врача и пациента в процессе досудебного урегулирования конфликтных ситуаций»
9.	Оценочные материалы для итоговой аттестации
10.	Организационно-педагогические условия реализации программы
11.	Лист изменений к дополнительной профессиональной программе повышения квалификации «Досудебное разрешение конфликта между врачом и пациентом» очная форма обучения

Пояснительная записка

Актуальность обусловлена необходимостью совершенствования теоретических знаний и профессиональных практических навыков обучающихся для урегулирования конфликтных ситуаций между врачом и пациентом. Под конфликтом понимается отсутствие согласия между двумя или более сторонами, которые могут быть конкретными лицами или группами. Каждая сторона делает все, чтобы была принята ее точка зрения или цель, и мешает другой стороне делать то же самое.

Современная точка зрения заключается в том, что даже в организациях с эффективным управлением некоторые конфликты не только возможны, но даже, может быть, и желательны. Конечно, конфликт не всегда имеет положительный характер. В некоторых случаях он может мешать удовлетворению потребностей отдельной личности и достижению целей организации в целом. Но во многих ситуациях конфликт помогает выявить разнообразие точек зрения, дает дополнительную информацию, помогает выявить большее число альтернатив или проблем и т.д. Это делает процесс принятия решений группой более эффективным, а также дает людям возможность выразить свои мысли и тем самым удовлетворить личные потребности в уважении и власти. Это также может привести к более эффективному выполнению планов, стратегий и проектов, поскольку

обсуждение различных точек зрения на эти документы проходит до их фактического исполнения.

Цель: формирование способности и готовности слушателей внедрять эффективные технологии управления конфликтными ситуациями между участниками лечебно-диагностического процесса в медицинских организациях посредством углубленного освоения теоретических знаний и овладения практическими умениями, обеспечивающими совершенствование профессиональных компетенций для самостоятельной профессиональной деятельности в рамках имеющейся квалификации.

Контингент: специалисты медицинских организаций.

Форма обучения: очная.

Срок обучения: 36 академических часов

Планируемые результаты обучения

Характеристика компетенций специалиста, подлежащих совершенствованию в результате освоения дополнительной профессиональной программы повышения квалификации специалистов медицинских организаций «Досудебное разрешение конфликта между врачом и пациентом»

У обучающегося совершенствуются следующие **универсальные компетенции** (далее - УК):

- способность и готовность анализировать и использовать на практике методы естественнонаучных, медико-биологических и клинических наук в различных видах своей профессиональной деятельности (УК-1);

- способность и готовность к логическому и аргументированному анализу, к публичной речи, ведению дискуссии и полемики, к осуществлению воспитательной и педагогической деятельности, к сотрудничеству и разрешению конфликтов, к толерантности при общении с коллегами, пациентами и их родственниками (УК-2);

- способность и готовность использовать методы управления, организовывать работу исполнителей, находить и принимать ответственные управленческие решения в условиях различных мнений и в рамках своей профессиональной компетенции врача (УК-3);

- способность осуществлять профессиональную деятельность с учетом принятых в обществе моральных и правовых норм, соблюдать правила врачебной этики, врачебной тайны, нормативно-правовых документов по работе с конфиденциальной информацией (УК-4).

У обучающегося совершенствуются следующие **общепрофессиональные компетенции** (далее - ОПК):

- способность и готовность использовать знания организационной структуры, управленческой и экономической деятельности медицинских организаций различных типов по оказанию медицинской помощи больным, анализировать показатели работы их структурных подразделений, проводить оценку эффективности современных медико-организационных и социально-экономических технологий при оказании медицинских услуг пациентам (ОПК-1).

У обучающегося должны быть сформированы следующие **профессиональные компетенции** (далее - ПК):

психолого-педагогическая деятельность:

- готовность к формированию у населения, пациентов и членов их семей мотивации, направленной на сохранение и укрепление своего здоровья и здоровья окружающих (ПК-1);

организационно-управленческая деятельность:

- готовность к применению основных принципов организации и управления в сфере охраны здоровья граждан в медицинских организациях и их структурных

подразделениях (ПК-2);

По окончании обучения врач должен знать:

1. Общие знания:

- законодательство Российской Федерации в сфере здравоохранения;
- основы медицинской статистики, учета и анализа основных показателей здоровья населения;
- основы медицинского страхования и деятельности медицинских организаций в условиях страховой медицины;
- современные направления развития медицины.

2. Специальные знания:

- законодательство Российской Федерации в сфере урегулирования конфликтов между врачом и пациентом;
- основы государственной системы профилактики (в соответствии со специальностью);
- основы национальной стратегии в плане урегулирования конфликтных ситуаций;
- принципы и методы формирования здорового образа жизни у населения Российской Федерации.

3. Знание сопутствующих и смежных дисциплин:

- клинику, дифференциальную диагностику, терапию и профилактику заболеваний различных заболеваний в соответствии со своей специальностью;
- основы компьютерной грамотности, работу в компьютерных программах в качестве пользователя.

По окончании обучения врач должен уметь:

- опросить больного и получить наиболее достоверные сведения о заболевании в соответствии со своей специальностью;
- реализовывать этические и деонтологические аспекты врачебной деятельности в общении с коллегами и пациентами;
- использовать законодательную и инструктивно-методическую документацию в соответствии со своей специальностью;
- проводить оценку эффективности медико-организационных и социально-экономических технологий при оказании медицинских услуг пациентам в соответствии со своей специальностью.

По окончании обучения врач должен владеть:

- методами поведенческой терапии, облегчающей межличностные отношения;
- методами индивидуального и группового консультирования;
- компьютерной техникой, возможностью применения современных информационных технологий для решения профессиональных задач.

По окончании обучения врач должен владеть навыками:

- психотерапевтического воздействия и предупреждения суицидоопасных действий со стороны больного;
- согласованной работы в команде;
- оформления медицинской документации, утвержденной Министерством здравоохранения Российской Федерации;
- проведения обучающих занятий с больными, направленных на выработку мотивации к лечению в соответствии со своей специальностью;
- оценки эффективности психотерапевтических мероприятий;
- коррекции эмоционально-волевой сферы и проблем поведения у пациентов в соответствии со своей специальностью;

Требования к итоговой аттестации

1. Итоговая аттестация по дополнительной профессиональной программе повышения

квалификации для специалистов медицинских организаций со сроком освоения 36 академических часа «Досудебное разрешение конфликта между врачом и пациентом» проводится в форме очного экзамена и должна выявлять теоретическую и практическую подготовку врача в плане урегулирования конфликтных ситуаций.

2. Обучающийся допускается к итоговой аттестации после изучения учебных модулей в объеме, предусмотренном учебным планом дополнительной профессиональной программы повышения квалификации для специалистов медицинских организаций со сроком освоения 36 академических часа «Досудебное разрешение конфликта между врачом и пациентом»

3. Лица, освоившие дополнительную профессиональную программу повышения квалификации для специалистов медицинских организаций со сроком освоения 36 академических часа «Досудебное разрешение конфликта между врачом и пациентом» и успешно прошедшие итоговую аттестацию, получают документ установленного образца – удостоверение о повышении квалификации.

Учебный план

дополнительной профессиональной программы повышения квалификации для специалистов медицинских организаций со сроком освоения 36 академических часа «Досудебное разрешение конфликта между врачом и пациентом» - очная форма обучения

Цель: систематизация и углубление профессиональных знаний, умений, навыков, методик, обеспечивающих совершенствование ПК врача-специалиста.

Категория обучающихся: специалисты медицинских организаций.

Трудоемкость обучения: 36 академических часа (1 неделя).

Форма обучения: очная (с отрывом от работы).

Режим занятий: 6 академических часов в день

Код модуля	Наименование модулей и тем	Всего часов (акад.часов/зач. единиц)	В том числе			
			лекции	ПЗ, СЗ	Симул. обуч.	Форма контроля
ПЗ - практические занятия, СЗ - семинарские занятия <i>Специальные дисциплины (СП)</i>						
МСП 1	Медицинская этика, деонтология и вопросы контроля качества медицинской помощи в процессе разрешения конфликтных ситуаций между врачом и пациентом.	14	6	8	-	Промежуточный контроль (собеседование)

1.1	Организация контроля качества медицинской помощи и защита прав застрахованных граждан в системе обязательного медицинского страхования.	4	2	2	-	собеседование
1.2.	Способы досудебного урегулирования конфликта между пациентом и медицинским работником.	6	2	4	-	собеседование
1.3.	Этика и деонтология в деятельности медицинских работников.	4	2	2	-	собеседование
МСП 2	Социально-психологическое взаимодействие врача и пациента в процессе досудебного урегулирования конфликтных ситуаций.	16	2	14	-	Промежуточный контроль (собеседование)
2.1	Поведение врача в конфликтной ситуации и ее разрешения.	4	2	2	-	собеседование
2.2.	Социально-психологические особенности взаимодействия врача и пациента. Техники установления психологического контакта.	6	-	6	-	собеседование
2.3.	Невербальное общение для эффективных коммуникационных взаимодействий врача и пациента.	2	-	2	-	собеседование
2.4	Понятие «стресс», способы и методы снятия стресса на рабочем месте.	2	-	2	-	собеседование

2.5.	Синдром эмоционального (профессионального) выгорания медицинских работников, способы защиты.	2	-	2	-	собеседование
	Итоговая аттестация	6	-	6	-	тестирование, собеседование
	Всего	36	8	28	-	