

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

УТВЕРЖДАЮ

Директор института дополнительного  
профессионального образования

д.м.н., профессор  О.С. Саурин

« 31 » 08 2018 года

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА  
ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ ВРАЧЕЙ  
ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ «ОРГАНИЗАЦИЯ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
И ОБЩЕСТВЕННОЕ ЗДОРОВЬЕ»**

**«ДОСУДЕБНОЕ РАЗРЕШЕНИЕ КОНФЛИКТА МЕЖДУ ВРАЧОМ  
И ПАЦИЕНТОМ»**

(срок обучения 36 академических часов)

заочная форма обучения с применением ДОТ

**ВОРОНЕЖ, 2018**

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, здравоохранения, гигиены и эпидемиологии ИДПО «28» июня 2018 г., протокол №29.

Заведующий кафедрой,  
д.м.н.

В.П. Косолапов

**Разработчики программы:**

Заведующий кафедрой, д.м.н. В.П. Косолапов

Доцент кафедры, к.м.н. Н.Н. Чайкина

**Рецензенты:**

Болотских В.И., проректор по учебной работе ВГМУ им. Н.Н. Бурденко

Куташов. В.А. зав. кафедрой неврологии, д.м.н., профессор

Программа одобрена на заседании ЦМК по координации дополнительного профессионального образования

от «30» августа 2018 г., протокол №1

**Утверждена на ученом совете ИДПО**

от «31» августа 2018 г., 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» –  
заочная форма обучения с применением ДОТ

№ 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 врачей по специальности «организация здравоохранения и общественное здоровье» по теме «Досудебное разрешение конфликта между врачом и пациентом» заочная форма обучения с применением ДОТ
7.	Календарный учебный график дополнительной профессиональной программы повышения квалификации врачей по специальности «организация здравоохранения и общественное здоровье» по теме «Досудебное разрешение конфликта между врачом и пациентом» заочная форма обучения с применением ДОТ
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» заочная форма обучения с применением ДОТ

### 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: – заочная форма обучения с применением ДОТ

Срок обучения: 36 академических часов

## ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

**Характеристика трудовых функций (видов деятельности) в соответствии с профессиональным стандартом «Специалист в области организации здравоохранения и общественного здоровья» (уровень квалификации 8)**

Имеющаяся квалификация: специальности «Организация здравоохранения и общественное здоровье» и «Управление сестринской деятельностью»				
Обобщенная трудовая функция		Трудовая функция (вид деятельности)		
код	наименование	наименование	код	уровень (подуровень) квалификации
Е	Управление процессами деятельности медицинской организации	Проектирование и организация процессов деятельности медицинской организации	Е/01.8	8

**Соответствие компетенций врача организатора здравоохранения, подлежащих формированию, в результате освоения ДПП, трудовой функции и трудовым действиям, определенных профессиональным стандартом «Специалист в области организации здравоохранения и общественного здоровья» (уровень квалификации 8)**

Трудовая функция (вид деятельности)		
Управление процессами деятельности медицинской организации		
Трудовые действия Компетенции	Координация процессов медицинской деятельности с управленческими и вспомогательными процессами структурных подразделений медицинской организации, анализ форм учетной и отчетной медицинской документации	ПК-2
	Анализ выполнения планов и программ деятельности структурных подразделений медицинской организации	УК-1, ПК-1
	Определение перечня и установление значений целевых показателей деятельности структурных подразделений медицинской организации	ПК-1, ПК-3
	Проведение совещаний и практических конференций по вопросам оказания медицинской помощи населению	ПК-2
	Разработка планов перспективного развития медицинской организации	УК-1

Подготовка информационно-аналитических материалов о деятельности структурных подразделений медицинской организации	ПК-3
Организация и координация мероприятий по развитию корпоративной культуры медицинской организации	УК-1, ПК-3
Организация деятельности врачебной комиссии в медицинской организации	ПК-2
Руководство разработкой локальных нормативных актов в медицинской организации и их утверждение	УК-1, ПК-3
Взаимодействие с руководством медицинской организации, руководителями структурных подразделений медицинской организации и с организациями различных организационно-правовых форм	ПК-3

**Характеристика компетенций обучающегося, подлежащих совершенствованию в результате освоения дополнительной профессиональной программы по специальности «Организация здравоохранения и общественное здоровье» по теме: «Досудебное разрешение конфликта между врачом и пациентом» – заочная форма обучения с применением ДОТ**

**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 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).

**Характеристика профессиональных компетенций обучающегося, совершенствующихся в результате освоения дополнительной профессиональной программы по специальности «Организация здравоохранения и общественное здоровье» по теме: «Досудебное разрешение конфликта между врачом и пациентом» – заочная форма обучения с применением ДОТ**

**У обучающегося, освоившего программу должны быть сформированы следующие профессиональные компетенции (ПК):**

профилактическая деятельность:

– готовность к проведению профилактических медицинских осмотров, диспансеризации и осуществлению диспансерного наблюдения за здоровыми и хроническими больными (ПК-2);

– готовность использовать знания по организации рациональной деятельности медицинских организаций в зависимости от профиля и вида оказываемой ею медицинской помощи (ПК-3);

организационно-управленческая деятельность:

– готовность к применению основных принципов организации и управления в сфере охраны здоровья граждан в медицинских организациях и их структурных подразделениях (ПК-4).

**Соответствие знаний, умений, навыков специалиста медицинской организации компетенциям в результате освоения ДПП**

№ п/п	Индекс компетенции	Содержание компетенции	В результате освоения дополнительной профессиональной программы обучающиеся должны:		
			знать	уметь	владеть навыками
1.	УК – 1	- способность и готовность к абстрактному мышлению, анализу, синтезу	- основы организации здравоохранения и общественного здоровья; - основы применения современных информационно-коммуникационных технологий, геоинформационных систем	- формулировать выводы на основе поставленной цели исследования, полученных результатов и оценки погрешностей	- проведения анализа материалов официальной статистики о заболеваемости населения, демографических процессов, социально-экономической ситуации; анализа форм учетной и отчетной медицинской организации
2	УК – 2	-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	-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	- 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	- методами поведенческой терапии, облегчающей межличностные отношения; - методами индивидуального и группового консультирования; - компьютерной техникой, возможностью применения современных информационных технологий для решения профессиональных задач. -воздействия и предупреждения суицидоопасных действий со стороны больного; - согласованной работы в коман-

				и социально-экономических технологий при оказании медицинских услуг пациентам в соответствии со своей специальностью	де; - оформления медицинской документации, утвержденной Минздравом России; - 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
3.	УК – 4	- 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	-законодательство Российской Федерации в сфере урегулирования конфликтов между врачом и пациентом; -основы национальной стратегии в плане урегулирования конфликтных ситуаций	-реализовывать этические и деонтологические аспекты врачебной деятельности в общении с коллегами и пациентами при оказании медицинских услуг; - использовать законодательную и инструктивно-методическую документацию при оказании медицинских услуг; - обеспечивать рациональное использование трудовых, финансовых и материальных ресурсов медицинской организации	- согласованной работы в команде; - оформления медицинской документации, утвержденной Министерством здравоохранения Российской Федерации; -ведения учетно-оперативной документации при оказании медицинских услуг
3.	ПК – 2	- готовность к применению основных принципов	- специальную терминологию по вопросам управле-	- организовать работу медицинской организации по	- использования принципов качественного оказа-

		пов организации и управления в сфере охраны здоровья граждан, в медицинских организациях и их структурных подразделениях	ния медицинскими организациями; - основы планирования в системе здравоохранения; - сущность организации оказания платных медицинских услуг	оказанию и предоставлению качественных медицинских услуг населению; -совершенствовать организационно-управленческую структуру медицинской организации	ния платных медицинских услуг; - создания эффективной системы управления качеством и безопасностью медицинской деятельности на основе внедрения менеджмента качества
5.	ПК – 3	готовность использовать знания по организации рациональной деятельности медицинских организаций в зависимости от профиля и вида оказываемой ею медицинской помощи, рационального лекарственного обеспечения, медицинской помощи и диспансеризации населения	- управление информационными ресурсами в здравоохранении и автоматизированными системами управления; - системы управления и контроля качества и безопасности медицинской деятельности в медицинских организациях	- обеспечить рациональное использование кадровых, финансовых и материальных ресурсов медицинской организации; - использовать формы и методы работы, направленные на повышение доступности и качества медицинской помощи населению	- использования методов противостояния сопротивлению и разработки программы вовлеченности персонала в процесс изменений; - разрешения спорных ситуаций, возникающих в медицинских организациях

**Характеристика компетенций специалиста, подлежащих совершенствованию в результате освоения дополнительной профессиональной программы повышения квалификации специалистов медицинских организаций  
«Досудебное разрешение конфликта между врачом и пациентом» – заочная форма обучения с применением ДОТ**

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 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, управ-



ленческой 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.

### УЧЕБНЫЙ ПЛАН

**дополнительной профессиональной программы повышения квалификации  
для специалистов медицинских организаций со сроком освоения 36 академических часа  
«Досудебное разрешение конфликта между врачом и пациентом»  
– заочная форма обучения с применением ДОТ**

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: заочная с применением дистанционных образовательных технологий.

Режим занятий: 6 академических часов в день.

Код модуля	Наименование модулей и тем	Всего часов	Дистанционное обучение		Форма контроля
			В том числе лекций	ПЗ, СЗ (ЭО)	
МСП 1	Медицинская этика, деонтология и вопросы контроля качества медицинской помощи в процессе разрешения конфликтных ситуаций между врачом и пациентом.	16	10	6	Промежуточный контроль (тестирование)
	Организация контроля качества медицинской помощи и защита прав застрахованных граждан в системе обязательного медицинского страхования.	5	3	2	Без контроля
	Способы досудебного урегулирования конфликта между пациентом и медицинским работником.	5	3	2	Без контроля
	Этика и деонтология в деятельности медицинских работников.	6	4	2	Без контроля

<b>МСП 2</b>	<b>Социально-психологическое взаимодействие врача и пациента в процессе досудебного урегулирования конфликтных ситуаций.</b>	<b>16</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>Промежуточный контроль (тестирование)</b>
	Социально-психологические особенности взаимодействия врача и пациента. Техники установления психологического контакта.	5	3	2	Без контроля
	Поведение врача в конфликтной ситуации и ее разрешения. Невербальное общение для эффективных коммуникационных взаимодействий врача и пациента.	5	3	2	Без контроля
	Понятие «стресс», способы и методы снятия стресса на рабочем месте. Синдром эмоционального (профессионального) выгорания медицинских работников, способы защиты.	6	4	2	Без контроля
	<b>Итоговая аттестация</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>4</b>	<b>Экзамен (итоговый тестовый контроль)</b>
	<b>Всего</b>	<b>36</b>	<b>20</b>	<b>16</b>	

### КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

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

Учебные модули	0,4 месяца	
	1 - 6	
	1 неделя	
	Дист.	
МСП 1. Медицинская этика, деонтология и вопросы контроля качества медицинской помощи в процессе разрешения конфликтных ситуаций между врачом и пациентом.	16	-
МСП 2. Социально-психологическое взаимодействие врача и пациента в процессе досудебного урегулирования конфликтных ситуаций.	16	-
Итоговая аттестация	4	