

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ОРЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
ОРЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
«НАУЧНО-КЛИНИЧЕСКИЙ МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ ЦЕНТР МЕДИЦИНСКОЙ
ПОМОЩИ МАТЕРЯМ И ДЕТЯМ
ИМЕНИ З. И. КРУГЛОЙ»

УТВЕРЖДАЮ:

Главный врач

БУЗ Орловской области
«НКМЦ им. З.И. Круглой»

А. И. Медведев

от « 26 » марта 2018 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование программы	Формирование навыков работы с трудными пациентами: поиск конструктивных решений конфликтов через комплексный этико-правовой и социально-психологический анализ жалоб и проблемных взаимоотношений врача и пациента
Специальность	Организация здравоохранения и общественное здоровье
Вид обучения (ПК, ПП)	Повышение квалификации
Продолжительность обучения, часов	36 часов
Форма обучения	Очная

Программа
рекомендована Ученым
советом БУЗ Орловской
области «НКМЦ им. З. И.
Круглой»

Протокол № 4
от « 26 » марта 2018 г.

Председатель Ученого
совета, к.м.н.

А. И. Медведев



Орёл 2018

СОСТАВ РАБОЧЕЙ ГРУППЫ

№ п/п	Фамилия, имя, отчество	Ученая степень, звание	Занимаемая должность	Место работы
1.	Медведев Алексей Игоревич	к.м.н.	Главный врач	БУЗ Орловской области «НКМЦ им. З. И. Круглой»
2.	Мамошин Андриан Валерьевич	к.м.н., доцент	Заместитель главного врача по науке, инновациям и образованию	БУЗ Орловской области «НКМЦ им. З. И. Круглой»

ОБЩИЕ МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

Форма обучения: с отрывом от работы, с частичным отрывом от работы, по индивидуальным формам обучения, дистанционное обучение.

Режим обучения: 6 часов в день (36 часов в неделю).

Продолжительность: полный цикл – 36 часов – 6 дней.

Цель образовательной программы: получение и совершенствование компетенций, теоретических знаний, удовлетворении образовательных и профессиональных потребностей руководителей органов и учреждений здравоохранения, их заместителей, врачей, необходимых для профессиональной деятельности, обеспечения соответствия квалификации меняющимся условиям профессиональной деятельности и социальной среды, повышения профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации по специальности «Организация здравоохранения и общественное здоровье». После прохождения обучения специалист должен быть способен и готов для самостоятельной организационной и управляющей деятельности в учреждениях здравоохранения и их подразделениях, направленной на улучшение общественного здоровья.

Задачи:

- готовность к применению современных методов управления в здравоохранении в условиях модернизации здравоохранения, необходимых для работы с трудными пациентами;

- изучение основных методов конструктивных решений конфликтов между врачом и пациентом;

- готовность к комплексному этико-правовому и социально-психологическому анализу жалоб и проблемных взаимоотношений врача и пациента.

Планируемые результаты обучения: В результате освоения дополнительной профессиональной программы повышения квалификации «Формирование навыков работы с трудными пациентами: поиск конструктивных решений конфликтов через комплексный этико-правовой и социально-психологический анализ жалоб и проблемных взаимоотношений врача и пациента» по специальности «Организация здравоохранения и общественное здоровье» у обучающегося совершенствуются следующие универсальные компетенции (далее - УК):

- готовность к абстрактному мышлению, анализу, синтезу (УК-1);

- готовность к управлению коллективом, способность толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (УК-2);

- готовность к участию в педагогической деятельности по программам среднего и высшего медицинского образования или среднего и высшего фармацевтического образования, а также по дополнительным профессиональным программам для лиц, имеющих среднее профессиональное или высшее образование в порядке, установленном федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке

государственной политики и нормативному, правовому регулированию в сфере здравоохранения (УК-3).

У обучающегося совершенствуются следующие общепрофессиональные компетенции (далее – ОПК):

организационно-управленческая деятельность:

- способность и готовность использовать законодательные и иные нормативные правовые акты, а также нормативные и правовые акты Российской Федерации (ОПК-1);

- способность и готовность использовать знания организационно-психологического обеспечения 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 предоставлении медицинских услуг пациентам (ОПК-2);

У обучающегося совершенствуются следующие профессиональные компетенции (далее – ПК):

- способность и готовность использовать знания основ организации здравоохранения и общественного здоровья, основ организации медицинской помощи населению Российской Федерации, основ медицинской психологии, этики и деонтологии, биоэтики, нормативной документации, принятой в здравоохранении (Федеральные законы Российской Федерации, Постановления Правительства Российской Федерации, Приказы Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации, Приказы Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и социального развития и других ведомств, технические регламенты, международные и национальные стандарты, рекомендации, действующие международные классификации), международного опыта организации и управления здравоохранением (ПК-1);

- способность и готовность использовать знания законодательных и иных нормативных правовых актов, а также правовых и нормативных актов, в сфере охраны здоровья граждан и деятельности системы здравоохранения, нормативно-правового обеспечения прав пациента в области охраны здоровья, защиты прав потребителей подготовки и допуска к профессиональной деятельности кадров здравоохранения; правового регулирования труда медицинских работников; социального обеспечения; медицинских семейных аспектов; уголовных преступлений, административных и гражданских правоотношений в здравоохранении (ПК-3).

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

– способность проводить экспертную работу по оценке качества медицинской помощи и использовать ее в управлении качеством в медицинской организации (ПК-11).

Организация учебного процесса.

В качестве основной базы используется бюджетное учреждение здравоохранения Орловской области «Научно-клинический многопрофильный центр медицинской помощи матерям и детям имени З. И. Круглой».

УЧЕБНЫЙ ПЛАН

рабочей программы дополнительного профессионального образования повышения квалификации врачей «Формирование навыков работы с трудными пациентами: поиск конструктивных решений конфликтов через комплексный этико-правовой и социально-психологический анализ жалоб и проблемных взаимоотношений врача и пациента».

Категория обучающихся: руководители и заместители руководителей органов управления здравоохранением и медицинских организаций, а также входящие в кадровый резерв на замещение должности руководителя медицинских организаций.

Лекции: 10 часов

Практические занятия: 10 часов

Семинары: 14 часов

Экзамен: 2 часа

Всего: 36 часов

№ п/п	Наименование разделов и дисциплин (модулей)	Лекции	Практические занятия	Семинары	Всего
1.	Нормативно-правовое обеспечение отношений, возникающих при оказании медицинской помощи.	2	5	2	9
2.	Медицинская этика в рамках защиты прав пациентов.	2	2	3	7
3.	Психологический анализ личности трудного пациента.	2	2	3	7
4.	Биологические и социальные аспекты личности трудного пациента.	2	-	3	5
5.	Социально-психологический основы установления контакта с трудными пациентами.	2	1	3	6
	Экзамен				2
	Итого:	10	10	14	36

СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

1. Лекционный курс

№ п/п	Тема лекции	Количество часов
1.	Правовая характеристика отношений, возникающих при оказании медицинской помощи. Переход от административно-правового к гражданско-правовому регулированию вопросов оказания медицинской помощи.	2
2.	Биоэтика как комплексная наука, занимающаяся вопросами медицины в ракурсе защиты прав пациентов.	2
3.	Психологический анализ формирования личности трудного пациента.	2
4.	Биологическое и социальное в личности трудного пациента: темперамент и особенности поведения.	2
5.	Социально-психологический анализ и технологии установления контакта с трудными пациентами.	2
	Итого:	10

2. Семинары

№ п/п	Тема семинара	Количество часов
1.	Характеристика основных прав граждан в области охраны здоровья. Юридическая ответственность за нарушение прав пациента.	2
2.	Этическое управление в медицинских организациях. Роль этических комитетов в досудебном решении конфликтов между пациентом и врачом.	3
3.	Психологический анализ формирования личности трудного пациента.	3
4.	Биологическое и социальное в личности трудного пациента: характер и акцентуации.	3
5.	Социально-психологический анализ и технологии установления контакта с трудными пациентами. Методология установления психологического контакта.	3
	Итого:	14

3. Практические занятия

№ п/п	Тема практического занятия	Количество часов
1.	Формирование навыков работы с трудными пациентами: поиск конструктивных решений конфликтов через комплексный этико-правовой и социально-психологический анализ жалоб и проблемных взаимоотношений врача и пациента.	2
2.	Международный кодекс медицинской этики. Кодекс профессиональной этики медицинского работника. Этическое управление в медицинских организациях.	2
3.	Социально-психологический анализ и методики установления психологического контакта с трудными пациентами.	2
4.	Деловая игра «Заседание этической комиссии в медицинской организации» с отработкой процедуры проведения заседания комиссии, анализом конфликтных ситуаций, оценкой правомерности действий медицинского персонала и соблюдения этических принципов принятия юридически значимых и психологически выверенных решений.	2
5.	Деловая игра «Заседание этической комиссии в медицинской организации» с отработкой порядков работы с жалобами: разбором жалоб, анализом причинно-следственных связей, анализом нарушения прав пациентов, правильное оформление документов и ответов пациентам на их жалобы.	2
	Итого:	10

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Конституция Российской Федерации.
2. Уголовный кодекс РФ.
3. Основы законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан от 22 июля 1993 г. – Ведомости СНД РФ и ВС РФ №33, 1993.
4. Закон РФ от 28 июня 1991 г. «О медицинском страховании граждан в РФ» в ред. Закона РФ от 2 апреля 1993 г. – Ведомости СНД РФ и ВС РФ №17, 1993.
5. О.Б.Чертухина, О.А.Хашина, Г.Н. Гридасов, Р.С.Калицкий. Организационно-правовые и социально-психологические аспекты работы руководителей по оптимизации коллективных трудовых отношений в лечебно-профилактических учреждениях. Учебно-методическое пособие. Самара, 2005.
6. Н.Ф. Герасименко, О.Ю. Александрова «Полное собрание федеральных законов об охране здоровья граждан с комментариями» 3-изд., перераб. и доп. М., 2005.

СВЕДЕНИЯ О МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОМ ОБЕСПЕЧЕНИИ ДИСЦИПЛИНЫ

Кабинет для обучения находящийся по адресу: 302028, г. Орел, ул. Октябрьская, д. 4, оборудован: персональный компьютер с монитором - 20, колонки, мышь оптическая, DVD-привод, сетевая карта-13; мультимедийный цифровой проектор 1000 люмен, WiFi-протокол-1; экран к мультимедийному проектору со штативом-1; точка беспроводного доступа Wi-Fi-1; принтер лазерный чёрно-белый формат А4-1; DVD-проигрыватель-1; указка лазерная-1; DVD – диски – 33; ноутбук -1; кабель соединительный-1; кабель USB-1; сетевой фильтр-1; подставка для проектора - 1; доска школьная - 1; жалюзи на окна - 2; стол обучающегося - 30; стул – 60; стол преподавателя -1; шкаф для учебного имущества - 1; кондиционер со сплин - системой -1.