

Департамент здравоохранения Тюменской области
Государственное автономное учреждение Тюменской области
«Медицинский информационно-аналитический центр»

«Утверждаю»
Директор ГАУ ТО «МИАЦ»
Попова Г.И.
« 1 » февраля 2023 г.



**ПРОГРАММА
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«Пациентоориентированность, как конкурентное преимущество
работы медицинской организации»**

**32 часа
очно-заочная форма обучения**

Тюмень – 2023

СТРУКТУРА ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА К ПРОГРАММЕ

1.1 Актуальность применения программы

1.2 Область применения программы

2. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

2.1 Нормативные документы, являющиеся основой для образовательной программы

2.2 Категория слушателей

2.3 Цели реализации программы

2.4 Планируемые результаты обучения

3. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

3.1 Учебный план

3.2 Календарный учебный график

3.3 Содержание модулей программы

4. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

4.1 Преподавательский состав, осуществляющий обучение по программе

4.2 Материально-технические условия

4.3 Учебно-методическое и информационное обеспечение

5. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

ПРИЛОЖЕНИЕ 1. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

1.1 Актуальность применения программы

Повышение качества медицинской помощи – одна из ключевых задач здравоохранения. Подход, ориентированный на пациента, все чаще рассматривается как решающий для обеспечения высокого качества медицинской помощи врачами. Под пациентоориентированностью рассматривают не столько приоритет интересов пациентов при оказании медицинской помощи, сколько повышение удовлетворенности по итогам обращения в медицинскую организацию. Во многом степень удовлетворенности зависит от соответствия процесса и результата оказания медицинской помощи ожиданиям, которые преобладали у пациента при обращении за медицинскими услугами. То есть происходит постепенный переход от традиционных форм оказания медицинской помощи, суть которых сводилась к выписыванию рецепта и реализации сугубо медицинских манипуляций, к восприятию пациента, как целостной личности, когда цель медицинского взаимодействия – вовлечение самого пациента в процесс лечения, выстраивание диалога, что, безусловно, способствует усилению эффекта от лечения.

Один из важных вопросов, касающийся практикующих врачей – их способность эффективно общаться с пациентами. Удовлетворенность клиента лечением в значительной степени зависит от того, было ли общение с врачом положительным, что прямо пропорционально зависит от качества взаимодействий. Наиболее часто встречающаяся жалоба, поступающая от пациентов, – неспособность практикующих врачей внимательно выслушать, давать ясные и понятные ответы, и, в первую очередь, точно выявить те проблемы, с которыми пациент пришел к врачу. Неэффективное общение является барьером на пути к достижению здоровья, снижающим качество медицинских услуг.

В этой связи возрастает актуальность проблемы пациентоориентированности как конкурентного преимущества работы

медицинской организации, так как изучение удовлетворенности пациентов разными аспектами лечебно-диагностического процесса может способствовать принятию стратегических управленческих решений, повышающих успешность работы медицинских организаций в рыночных условиях.

1.2 Область применения программы

Программа дополнительного профессионального образования может быть использована для повышения квалификации сотрудников медицинских организаций различного профиля, а так же для подготовки медицинского персонала (врачи, средний медицинский персонал), прочего персонала (администраторы, медицинские регистраторы), имеющие непосредственный контакт с пациентами на различных этапах оказания медицинской помощи, в том числе, при проведении обследования, лечения и реабилитации.

2. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

2.1 Нормативные документы, являющиеся основой для разработки образовательной программы

Нормативно-правовую базу разработки образовательной программы составляет: Федеральный закон Российской Федерации от 29 декабря 2012 г. №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Приказ Минобрнауки России от 01.07.2013 № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам», Приказ Министерства образования и науки РФ от 23 августа 2017 г. №816 «Об утверждении порядка применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ», Письмо Министерства образования и науки РФ от 22 апреля 2015 г. N ВК-1032/06 «О направлении методических рекомендаций», Приказ Минздравсоцразвития РФ от 23.07.2010 N 541н «Об

утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников в сфере здравоохранения» (Зарегистрировано в Минюсте РФ 25.08.2010 N 18247).

2.2 Категория слушателей

Категория слушателей: врачебный, средний медицинский персонал, прочий персонал (администраторы, медицинские регистраторы) организаций здравоохранения и другие специалисты, взаимодействующие с пациентами.

2.3 Цели реализации программы

Целью программы является формирование у слушателей корректных представлений и практических умений управления эмоциями и чувствами своими и пациентов, а также коллективов для повышения организационной и личной эффективности.

2.4 Планируемые результаты обучения

В результате освоения программы слушатель получит:

Умения:

- эффективно выстраивать коммуникацию;
- конструктивно разрешать конфликтную ситуацию;
- распознавать ожидания пациента, принимая во внимание его ценности, цели и проблемы;

Знания:

- компоненты и уровни пациентоориентированной медицины, модели зарубежных стран, принципы взаимодействия;
- факторы, влияющие на удовлетворенность пациента;
- психологические аспекты коммуникации, правила поведения и техники взаимодействия, позволяющие выстраивать долгосрочные отношения с пациентами;
- медицинского конфликта и способов его разрешения;

- основные шаги внедрения пациентоориентированной модели в систему здравоохранения.

Владение навыками:

- выбора тактики взаимоотношений с пациентом, максимально адаптированную к пациентоориентированной политике медицинской организации;
- бесконфликтного поведения при взаимодействии с пациентом.

3. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

3.1 Учебный план

дополнительной профессиональной программы повышения квалификации " Пациентоориентированность как конкурентное преимущество работы медицинской организации ", 32 часа

№	Наименование модулей	Всего часов	Часы без ДОТ и ЭО		В том числе			Часы с ДОТ и ЭО			В том числе			Стажировка (если входит в модуль)	Обучающий симуляционный курс (если входит в модуль)	Совершенствуемые (формируемые) ПК	Форма контроля	
			4	4	ЛЗ	СЗ	ПЗ	СР	ЛЗ	СЗ	ПЗ	СР	ЛЗ					СЗ
1	2	3	4	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	
1	Пациентоориентированность – требование времени																	
1.1	Сущность пациентоориентированности. Факторы, влияющие на удовлетворенность пациента. Установки медицинского персонала	4	2	2	2		2		2			2						Текущий контроль
1.2	Ведущие практики ценностно-ориентированного здравоохранения	4	2	2	2				2				2					Текущий контроль
1.3	Основные принципы пациентоориентированного поведения сотрудников медицинских организаций	2							2				2					Текущий контроль
2	Коммуникативные основы медицинской деятельности																	
2.1	Психология установления контакта с пациентами. Структура коммуникации. Средства общения	4	2	2	2				2				2					Текущий контроль
2.2	Основные трудности, возникающие при	4	2	2			2		2									Текущий контроль

	общении врача и пациента, барьеры общения. Коммуникативная компетентность.																			контроль
2.3.	Диагностика коммуникативных навыков. Важные правила сервисного поведения	2																		Текущий контроль
3	Управление конфликтами в медицинской сфере																			
3.1	Медицинский конфликт, виды, основные функции, уровни противоречий.	4	2	2																Текущий контроль
3.2	Технологии управления и нормативное урегулирование конфликтов. Разбор ситуационных задач.	6	2		2															Текущий контроль
4	Итоговая аттестация	2																		Зачет (тестирование)
	Всего по программе	32	12	6	6	0	0	6	0	0	20	6	14							

3.2 Календарный учебный график

Учебные занятия проводятся в течение двух недель: пять дней в неделю по 4 академических часа в день.

3.3 Рабочие программы учебных модулей

Модуль 1 - «Пациентоориентированность – требование времени»

1.1 Лекционные занятия

Наименование и содержание по темам	Количество часов
Ведущие практики ценностно-ориентированного здравоохранения	2
Всего часов:	2

1.2 Практическая работа слушателя по модулю включает:

Наименование и содержание по темам	Количество часов	Методы организации учебного процесса
Сущность пациентоориентированности. Факторы, влияющие на удовлетворенность пациента. Установки медицинского персонала	4	Интерактивное практическое занятие. Анализ видеофрагмента. Выявление представлений образов пациентов с применением АРТ-терапии или рисуночной техники.
Всего часов:	4	

1.3 Самостоятельная работа слушателя по теме включает:

Наименование темы	Количество часов	Методы организации учебного процесса
Ведущие практики ценностно-ориентированного здравоохранения	2	Работа с теоретическим материалом
Основные принципы пациентоориентированного поведения сотрудников медицинских организаций	2	Работа с теоретическим материалом
Всего часов:	4	

Модуль 2 - «Коммуникативные основы медицинской деятельности»

2.1 Лекционные занятия

Наименование и содержание по темам	Количество часов
Психология установления контакта с пациентами. Структура коммуникации. Средства общения	2
Всего часов:	2

2.2 Практическая работа слушателя по модулю включает:

Наименование и содержание по темам	Количество часов	Методы организации учебного процесса
Основные трудности, возникающие при общении врача и пациента, барьеры общения. Коммуникативная компетентность.	4	Аналитические кейсы, тренинговые упражнения, тесты, работа в малых группах
Всего часов:	4	

2.3 Самостоятельная работа слушателя по модулю включает:

Наименование темы	Количество часов	Методы организации учебного процесса
Диагностика коммуникативных навыков. Важные правила сервисного поведения	2	Работа с теоретическим материалом
Всего часов:	2	

Модуль 3 - «Управление конфликтами в медицинской сфере»

3.1 Лекционные занятия

Наименование и содержание по темам	Количество часов
Медицинский конфликт, виды, основные функции, уровни противоречий.	2
Всего часов:	2

3.2 Практическая работа слушателя по модулю включает:

Наименование и содержание по темам	Количество часов	Методы организации учебного процесса
Технологии управления и нормативное урегулирование конфликтов. Разбор ситуационных задач.	4	Аналитические кейсы, ситуационные задачи
Всего часов:	4	

3.3 Самостоятельная работа слушателя по теме включает:

Наименование темы	Количество часов	Методы организации учебного процесса
Медицинский конфликт, виды, основные функции, уровни противоречий.	2	Работа с теоретическим материалом
Технологии управления и нормативное	2	Работа с

урегулирование конфликтов. Разбор ситуационных задач.		теоретическим материалом
Всего часов:	4	

4. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

4.1 Преподавательский состав, осуществляющий обучение по программе

Реализация Программы обеспечивается научно-педагогическими работниками ГАУ ТО «МИАЦ», учебно-методического сектора.

Доля научно-педагогических работников, имеющих образование, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины, модуля, составляет 100%.

Доля работников из числа руководителей и работников организации, деятельность которых связана с направленностью реализуемой Программы (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет), в общем числе работников, реализующих Программу, составляет 100%.

4.2 Материально-технические условия

Персональный компьютер с компьютерной периферией (веб-камерой, микрофоном, аудиоколонками и (или) наушниками), многофункциональное устройство, мультимедийный проектор, экран, доска, флипчарт, программная оболочка СДО МИАЦ.

Электронные информационные ресурсы	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
Платформа «MOODLE» - Электронный образовательный ресурс: http://miac-tmn.ru/	Лекционные занятия, презентационный материал, СРС	Доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», персональные электронно-технические средства слушателя (компьютер и т.п.)

4.3 Учебно-методическое и информационное обеспечение

Учебно-методическое обеспечение реализуемой программы осуществляется через систему дистанционного обучения посредством размещения электронной версии документов и учебно-методических материалов и (или) ссылок для их скачивания, доступных слушателю. Для слушателей организовано хранение файлов мультимедиа/ презентационного учебного материала, разбитого на отдельные блоки по направлениям дисциплин.

Информационные ресурсы: учебная программа, учебно-тематический план, учебно-методический комплекс (лекционные занятия в формате слайдов презентации, материалы для самостоятельного изучения) доступны на сайте ГАУ ТО «МИАЦ» и в системе дистанционного обучения «СДО МИАЦ».

4.3.1 Литература

№	Автор, название, место издания, издательство, год издания учебной и учебно-методической литературы, кол стр..
	Основная литература
1	Немков А. Г., Одегова О. В., Семёнова И. А. Пациентоориентированность: от теории к практике. Тюмень: РИЦ «Айвекс», 2020. 124 с.
2	Дрокина, О. В. Коммуникативные навыки в работе врача / О. В. Дрокина, А. В. Нелидова, Л. А. Живилова // Справочник поликлинического врача. – 2020. – № 1. – С. 13-16. – EDN ULHSFO.
3	Хальфин Р.А., Мадьянова В.В., Качкова О.Е., Демина И.Д., Кришталева Т.И., Домбровская Е.Н., Мильчаков К.С., Розалиева Ю.Ю. Пациентоориентированная медицина: предпосылки к трансформации и компоненты//Вестник Российского университета дружбы народов. Серия: Медицина. 2019. Т. 23. № 1. С. 104-114.
	Дополнительная литература
4	Комаров С. Г. Развитие мягких навыков у медицинского персонала поликлиники. 18 очень простых приемов, которые позволят стать гораздо ближе к нашим пациентам : учебно-методическое пособие - Санкт-Петербург : ИПК «Береста» , 2020. — 40 с., ил
5	Голованчикрва И.А. Психология пациента: учебно-методическое пособие - Санкт-Петербург : ГАПОУ НСО «КМТ» , 2016. — 43 с.
6	Макарова О.В. Анализ эффективности пациентоцентричных коммуникативных навыков врача // Siberian Journal of Life Sciences and Agriculture. 2020. Т. 12. № 3. С. 108-121
7	Пугачева М.А., Акинъшина О.А. Концепция пациентоориентированности: сущность, инструменты и особенности внедрения в республике Татарстан //Форум молодых ученых. 2019. № 6 (34). С. 948-954
8	Суркова Т.А. Подходы к понятию пациентоориентированности // Форум молодых ученых. 2020. № 10 (50). С. 594-601
9	Гришина Н.К., Перепелова О.В., Тимурзиева А.Б., Соловьева Н.Б. Удовлетворенность пациентов как индикатор пациентоориентированности при организации платных медицинских услуг//Проблемы социальной гигиены, здравоохранения и истории медицины. 2023. Т. 31. № 1. С. 26-32.
10	Капранова О.Ф. Пациентоориентированность как способ гарантии доступности и качества медицинской помощи в современных условиях// В сборнике: Современные тенденции развития менеджмента и государственного управления. Материалы

	всероссийской научно-практической конференции. 2022. С. 124-127.
11	Хохлов, А. Л. Концепция пациентоориентированности в медицине и фармации / А. Л. Хохлов, Д. А. Сычев // Пациентоориентированная медицина и фармация. – 2023. – Т. 1, № 1. – С. 1-4. – DOI 10.37489/2949-1924-0001. – EDN NXKHWR.

5. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

5.1 Форма(ы) промежуточной (при наличии) и итоговой аттестации

Слушатель допускается к итоговой аттестации (ИА) после освоения разделов и тем в объеме, предусмотренном учебным планом.

Итоговая аттестация проводится в виде тестирования для проверки сформированности (совершенствования) профессиональных компетенций слушателей с применением дистанционных технологий.

Лицам, не прошедшим итоговой аттестации или получившим на итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, а также лицам, освоившим часть программы, выдается справка об обучении или о периоде обучения.

Лицам, успешно освоившим Программу и прошедшим ИА, выдаётся удостоверение о повышении квалификации установленного образца.

5.2 Оценочные материалы

Оценочные материалы представлены в виде тестов и ситуационных задач на электронном носителе, являющимся неотъемлемой частью Программы.

Форма итоговой аттестации - зачет, проводимый в виде тестирования и/или решения практического кейса.

Оценочные материалы включают в себя вопросы по всем дисциплинам (темам) учебного плана. Для образовательной программы отдельно формируется фонд оценочных средств, в разрезе тем по дисциплинам. Эти фонды могут включать: контрольные вопросы и типовые задания для практических занятий; тесты и компьютерные тестирующие программы, а также иные формы контроля, позволяющие оценить степень сформированной компетенции слушателей.

Итоговая аттестация осуществляется с целью установления уровня профессиональной компетентности слушателей с учетом целей обучения, вида дополнительной профессиональной программы, установленных требований к содержанию программы обучения.

Критерием оценки учебной деятельности слушателей считаются результаты аттестаций, проводимой в форме тестирования с использованием дистанционных образовательных технологий.

Аттестация считается пройденной успешно - «зачтено» при количестве правильных ответов в объеме не менее 50% от количества общего количества вопросов в тесте, а так же успешном решении заданий промежуточного контроля.