

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОСТОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
МИНИСТЕРСТВА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФАКУЛЬТЕТ ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ
И ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПЕРЕПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ**

ПРИНЯТО
на заседании ученого совета
ФГБОУ ВО РостГМУ
Минздрава России
Протокол № 5

« 16 » 04 2022 г.

УТВЕРЖДЕНО
приказом ректора
« 18 » 04 2022 г.
№ 220

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ**

**Пациентоориентированность как метод достижения
удовлетворенности пациентов и профилактики конфликтов в
медицинской организации**

**по основной специальности: *организация здравоохранения и
общественное здоровье***

**по смежным специальностям: *терапия, кардиология, инфекционные
болезни***

Трудоемкость: *36 часов*

Форма освоения: *очная*

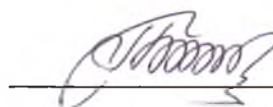
Документ о квалификации: *удостоверение о повышении квалификации*

Ростов-на-Дону, 2022

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «*Пациентоориентированность как метод достижения удовлетворенности пациентов и профилактики конфликтов в медицинской организации*» обсуждена и одобрена на заседании кафедры организации здравоохранения и общественного здоровья (с курсом информационных компьютерных технологий в здравоохранении и медицине) №2 факультета повышения квалификации и профессиональной переподготовки специалистов ФГБОУ ВО РостГМУ Минздрава России.

Протокол заседания кафедры № 4 от 09.04 2022г.

Заведующий кафедрой д.м.н.



Т.Ю. Быковская

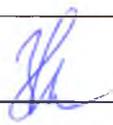
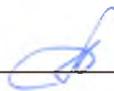
Программа рекомендована к утверждению рецензентами:

1. Дьяченко Т.С., к.м.н., заместитель начальника по организационно-методической работе ГБУЗ «ВОМИАЦ», доцент кафедры общественного здоровья и здравоохранения ФГБОУ ВО ВолгГМУ Минздрава России.
2. Мартиросов В.Ю., к.м.н., доцент, начальник управления кадровой и организационно-методической работы министерства здравоохранения Ростовской области.

2. ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

дополнительной профессиональной программы повышения квалификации
«Пациентоориентированность как метод достижения удовлетворенности
пациентов и профилактики конфликтов в медицинской организации»

срок освоения 36 академических часов

СОГЛАСОВАНО	
Проректор по последипломному образованию	« <u>11</u> » <u>04</u> 20 <u>22</u> г.  Березина З.И.
Декан факультета повышения квалификации и профессиональной переподготовки специалистов	« <u>11</u> » <u>04</u> 20 <u>22</u> г.  Бадалянец Д.А.
Начальник управления организации непрерывного образования	« <u>11</u> » <u>04</u> 20 <u>22</u> г.  Морозова О.В.
Заведующий кафедрой	« <u>08</u> » <u>04</u> 20 <u>22</u> г.  Быковская Т.Ю.

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Пациентоориентированность как метод достижения удовлетворённости пациентов и профилактика конфликтов в медицинской организации» (далее - Программа) разработана рабочей группой сотрудников кафедры организации здравоохранения и общественного здоровья (с курсом информационных компьютерных технологий в медицине и здравоохранении) №2 факультета повышения квалификации и профессиональной переподготовки специалистов ФГБОУ ВО РостГМУ Минздрава России; заведующий кафедрой - доцент Быковская Т.Ю.

Состав рабочей группы:

№№	Фамилия, имя, отчество	Учёная степень, звание	Занимаемая должность	Место работы
1	2	3	4	5
1.	Быковская Татьяна Юрьевна	д.м.н.	Заведующий кафедрой организации здравоохранения и общественного здоровья (с курсом информационных компьютерных технологий в здравоохранении и медицине) № 2 ФГБОУ ВО РостГМУ Минздрава России.	ФГБОУ ВО РостГМУ Минздрава России
2	Богомолова Инна Вадимовна	к.м.н.	Доцент кафедры организации здравоохранения и общественного здоровья (с курсом информационных компьютерных технологий в здравоохранении и медицине) № 2 ФГБОУ ВО РостГМУ Минздрава России.	ФГБОУ ВО РостГМУ Минздрава России
3.	Овсянникова Елена Георгиевна	к.м.н.	Доцент кафедры организации здравоохранения и общественного здоровья (с курсом информационных компьютерных технологий в здравоохранении и медицине) № 2 ФГБОУ ВО РостГМУ Минздрава России.	ФГБОУ ВО РостГМУ Минздрава России

Глоссарий

ДПО - дополнительное профессиональное образование;

ФГОС - Федеральный государственный образовательный стандарт

ПС - профессиональный стандарт

ОТФ - обобщенная трудовая функция

ТФ - трудовая функция

ПК - профессиональная компетенция

ЛЗ - лекционные занятия

СЗ - семинарские занятия;

ПЗ - практические занятия;

СР - самостоятельная работа;

ДОТ - дистанционные образовательные технологии;

ЭО - электронное обучение;

ИА - итоговая аттестация;

УП - учебный план;

ТК – текущий контроль

АС ДПО - автоматизированная система дополнительного профессионального образования.

КОМПОНЕНТЫ ПРОГРАММЫ.

1. Общая характеристика Программы.

- 1.1. Нормативно-правовая основа разработки программы.
- 1.2. Категории обучающихся.
- 1.3. Цель реализации программы.
- 1.4. Планируемые результаты обучения.

2. Содержание Программы.

- 2.1. Учебный план.
- 2.2. Календарный учебный график.
- 2.3. Рабочие программы модулей.
- 2.4. Оценка качества освоения программы.
 - 2.4.1. Формы итоговой аттестации.
 - 2.4.2. Шкала и порядок оценки степени освоения обучающимися учебного материала Программы.
- 2.5. Оценочные материалы.

3. Организационно-педагогические условия Программы.

- 3.1. Материально-технические условия.
- 3.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение.
- 3.3. Кадровые условия.

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ.

1.1. Нормативно-правовая основа разработки Программы.

- Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», статья 76.
- Приказ Минобрнауки России от 1 июля 2013 г. № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам».
- Профессиональный стандарт «Специалист в области организации здравоохранения и общественного здоровья» (утвержден приказом Минтруда и соцзащиты РФ от 07.11. 2017 г. N 768н, регистрационный номер 1093).
- ФГОС ВО по специальности 31.08.71 Организация здравоохранения и общественное здоровье, утверждённый приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 02 февраля 2022 г. № 97.
- Лицензия Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки на осуществление образовательной деятельности ФГБОУ ВО РостГМУ Минздрава России от 22 июня 2017 г. № 2604.
- Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 3 августа 2012 г. № 66н «Об утверждении Порядка и сроков совершенствования медицинскими работниками и фармацевтическими работниками профессиональных знаний и навыков путем обучения по дополнительным профессиональным образовательным программам в образовательных и научных организациях».
- Приказ Министерства здравоохранения РФ от 2 июня 2016 г. N 334н "Об утверждении Положения об аккредитации специалистов".
- Приказ Министерства здравоохранения РФ от 7 октября 2015 г. № 700н «О номенклатуре специальностей специалистов, имеющих высшее медицинское и фармацевтическое образование».
- Приказ Министерства здравоохранения РФ от 8 октября 2015 г. N 707н «Об утверждении Квалификационных требований к медицинским и фармацевтическим работникам с высшим образованием по направлению подготовки "Здравоохранение и медицинские науки».
- Приказ Министерства здравоохранения РФ от 20 декабря 2012 г. № 1183н «Об утверждении Номенклатуры должностей медицинских работников и фармацевтических работников».
- Методические рекомендации по разработке основных профессиональных образовательных программ и дополнительных профессиональных программ с учетом соответствующих профессиональных стандартов.
- Постановление Минтруда РФ от 30 июня 2003 г. N 41 «Об особенностях работы по совместительству педагогических, медицинских, фармацевтических работников и работников культуры».

- Постановление Правительства РФ от 8 августа 2013 г. N 678 «Об утверждении номенклатуры должностей педагогических работников организаций, осуществляющих образовательную деятельность, должностей руководителей образовательных организаций».
- Приказ Минздрава России от 29.11.2012 N 982н «Об утверждении условий и порядка выдачи сертификата специалиста медицинским и фармацевтическим работникам, формы и технических требований сертификата специалиста».
- Приказ Минтруда России от 12.04.2013 N 148н «Об утверждении уровней квалификации в целях разработки проектов профессиональных стандартов».
- Приказ Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 23 июля 2010 г. N 541н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел "Квалификационные характеристики должностей работников в сфере здравоохранения».
- Приказ Минтруда России от 08.09.2015 N 608н «Об утверждении профессионального стандарта "Педагог профессионального обучения, профессионального образования и дополнительного профессионального образования».
- Приказ Министерства здравоохранения РФ от 10 сентября 2013 г. N 637н «Об утверждении Порядка допуска к педагогической деятельности по образовательным программам высшего медицинского образования или высшего фармацевтического образования либо среднего медицинского образования или среднего фармацевтического образования, а также дополнительным профессиональным программам для лиц, имеющих высшее образование либо среднее профессиональное образование».
- Приказ Министерства образования и науки РФ от 23 августа 2017 г. N 816 «Об утверждении Порядка применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ».
- Приказ Министерства образования и науки РФ от 25 октября 2013 г. N 1185 «Об утверждении примерной формы договора об образовании на обучение по дополнительным образовательным программам».
- Приказ Минобрнауки РФ от 25 сентября 2000 г. N 2749 «Об утверждении Примерного положения о структурных подразделениях дополнительного профессионального образования специалистов, организуемых в образовательных учреждениях высшего и среднего профессионального образования».
- Приказ Министерства образования и науки РФ от 1 июля 2013 г. N 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам».
- Федеральный закон от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

- Профессиональный стандарт «Специалист в области организации здравоохранения и общественного здоровья» (утвержден приказом Минтруда и соцзащиты РФ от 7 ноября 2017 г. N 768н, регистрационный номер 1093).
- ФГОС ВО по специальности 31.08.71 Организация здравоохранения и общественное здоровье, утверждённый приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 26 августа 2014 г. N 1114.
- Лицензия Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки на осуществление образовательной деятельности ФГБОУ ВО РостГМУ Минздрава России от 22 июня 2017 г. № 2604.
- Приказ Министерства Здравоохранения и социального развития РФ от 23.07.2010 года n 541н «Об утверждении единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел "квалификационные характеристики должностей работников в сфере здравоохранения" (Зарегистрировано в Министерстве юстиции РФ 25.08.2010 г., регистрационный N 18247)
- Приказ Минобр науки России от 25.08.2014 N 1092 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по специальности 31.08.49 Терапия (уровень подготовки кадров высшей квалификации)" (Зарегистрировано в Минюсте России 27.10.2014 N 34466)
- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 25 августа 2014 №1078 «Об утверждении Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по специальности 31.08.36 Кардиология (уровень подготовки кадров высшей квалификации) (зарегистрировано Министерством юстиции Российской Федерации 23.10.2014, регистрационный №34406).
- Приказ Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации от 14.03.2018 №140н «Об утверждении профессионального стандарта «Врач-кардиолог» (зарегистрировано Министерством юстиции Российской Федерации 26.04.2018, регистрационный №1104).
- ФГОС ВО по специальности 31.08.35 Инфекционные болезни, утверждённый приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 25 августа 2014 г. № 1077
- Профессиональный стандарт «Врач - инфекционист» (утвержден приказом Минтруда и соцзащиты РФ от 14 марта 2018 г. N 135н, регистрационный номер 1103).

1.2. Категории обучающихся.

Основная специальность – организация здравоохранения и общественное здоровье.

Смежные специальности – терапия, кардиология, инфекционные болезни.

1.3. Цель реализации программы

1. совершенствование имеющихся и/или приобретение новых профессиональных компетенций и (или) повышение профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации в области контроля качества и безопасности медицинской деятельности, реализованной через систему предотвращения возможных ошибок при осуществлении медицинской деятельности.

2. регистрация нежелательных событий (явлений) как метод предотвращения ошибок, в том числе коммуникативного характера, предотвращение жалоб и конфликтных ситуаций в медицинской организации.

3. приобретение знаний, умений, навыков работы с нежелательными событиями в медицинской организации. Методы их фиксации и анализа с целью предотвращения трансформации нежелательных событий в ошибки оказания медицинской помощи и ошибки коммуникативного уровня.

Вид профессиональной деятельности: Управление организацией здравоохранения

Вид профессиональной деятельности: врачебная практика в области кардиологии.

Вид профессиональной деятельности: врачебная практика в области инфекционных болезней

Уровень квалификации: 8

Таблица 1

Связь Программы с профессиональным стандартом

Профессиональный стандарт «Специалист в области организации здравоохранения и общественного здоровья» (утвержден приказом Минтруда и соцзащиты РФ от 07.11. 2017 г. N 768н, регистрационный номер 1093).		
ОТФ	Трудовые функции	
	Код ТФ	Наименование ТФ
Управление структурным подразделением медицинской организации	C/01.8	Организация деятельности структурного подразделения медицинской организации
	C/03.8	Контроль деятельности структурного подразделения медицинской организации
Управление организационно-методическим под-	D/03.8	Взаимодействие с руководством медицинской организации и структурными подразделениями медицинской организации

разделением медицинской органи- зации	D/05.8	Разработка и внедрение системы менеджмента качества в медицинской организации
Управление процес- сами деятельности медицинской органи- зации	E/01.8	Проектирование и организация процес- сов деятельности медицинской органи- зации
	E/02.8	Управление ресурсами по обеспечению процессов деятельности медицинской организации
	E/03.8	Менеджмент качества процессов меди- цинской организации
Управление меди- цинской организаци- ей	F/01.8	Управление ресурсами медицинской ор- ганизации, взаимодействие с другими организациями
	F/02.8	Организация деятельности медицинской организации
	F/03.8	Менеджмент качества и безопасности медицинской деятельности в медицин- ской организации
	F/04.8	Стратегическое планирование, обеспе- чение развития медицинской организа- ции
– Приказ Министерства Здравоохранения и социального развития РФ от 23.07.2010 года n 541н «Об утверждении единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел "квалификационные характеристики должностей работников в сфере здравоохранения" (Зарегистрировано в Министерстве юстиции РФ 25.08.2010 г., регистрационный N 18247)		
	КХ	Принципы организации терапевтической помощи в Российской Федерации
		Вопросы медико-социальной экспертизы при внутренних болезнях;

		Вопросы организации диспансерного наблюдения за здоровыми и больными
– Приказ Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации от 14.03.2018 №140н «Об утверждении профессионального стандарта «Врач-кардиолог» (зарегистрировано Министерством юстиции Российской Федерации 26.04.2018, регистрационный №1104).		
Оказание медицинской помощи пациента старше 18 лет при заболеваниях и (или) состояниях сердечно-сосудистой системы	A/03.8	Проведение и контроль эффективности мероприятий по медицинской реабилитации при заболеваниях и (или) состояниях сердечно-сосудистой системы, в том числе при реализации индивидуальных программ реабилитации или абилитации инвалидов
	A/04.8	Проведение медицинских экспертиз в отношении пациентов при заболеваниях и (или) состояниях сердечно-сосудистой системы
– Профессиональный стандарт «Врач - инфекционист» (утвержден приказом Минтруда и соцзащиты РФ от 14 марта 2018 г. N 135н, регистрационный номер 1103).		
Оказание медицинской помощи пациентам с инфекционными заболеваниями и (или) состояниями	A/03.8	Проведение и контроль эффективности медицинской реабилитации пациентов с инфекционными заболеваниями и (или) состояниями и их последствиями, в том числе при реализации индивидуальных программ реабилитации или абилитации инвалидов
	A/05.8	Проведение и контроль эффективности мероприятий по профилактике инфекционных заболеваний и формированию здорового образа жизни, санаторно-гигиеническому просвещению населения
	A/07.8	Проведение анализа медико-статистической информации, ведение медицинской документации, организация деятельности находящегося в распо-

		ряжении медицинского персонала
--	--	--------------------------------

1.4. Планируемые результаты обучения

Таблица 2

Планируемые результаты обучения

ПК	Описание компетенции	Код ТФ проф-стандарта
ПК-1	Готовность осуществлять деятельность по обеспечению контроля качества и безопасности медицинской деятельности в медицинской организации в соответствии с действующим законодательством	
	<p>должен знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> законодательство Российской Федерации в сфере обеспечения внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности, иные нормативные правовые акты в сфере здравоохранения ... основные причины и методы профилактики и разрешения конфликтов в медицинской организации требования по обеспечению безопасности персональных данных пациентов и сведений, представляющих врачебную тайну основные факторы формирования и поддержания корпоративной культуры 	E/01.8 E/02.8 E/03.8 F/01.8 F/02.8 F/03.8 A/03.8 A/04.8 A/05.8 A/07.8
	<p>должен владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> системным подходом к решению управленческих задач по обеспечению качества и безопасности медицинской деятельности в медицинской организации выстраивать систему внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности в медицинской организации 	КХ
	<p>должен владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> навыками предупреждения и разрешения конфликтов с пациентами, их родственниками и внутри трудового коллектива 	

	<ul style="list-style-type: none"> • навыками предупреждения и разрешения конфликтов внутри трудового коллектива 	
--	---	--

1.5 Форма обучения

График обучения	Акад. часов в день	Дней в неделю	Общая продолжительность программы, месяцев (дней, недель)
Форма обучения			
Очная	6	6	1 неделя, 6 дней

2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ.

2.1 Учебный план.

дополнительной профессиональной программы повышения квалификации
«Пациентоориентированность как метод достижения удовлетворённости пациентов и профилактика конфликтов в медицинской организации» в объёме 36 часов

№№	Наименование модулей	Всего часов	Часы без ДОТ и ЭО	В том числе				Часы с ДОТ и ЭО	В том числе				Ста-жиров-ка	Обуча-ющий симуля-ционный курс	Совершенствуемые ПК	Форма кон-троля
				ЛЗ	ПЗ	СЗ	СР		ЛЗ	СЗ	ПЗ	СР				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
Специальные дисциплины Модуль 1. Обеспечение пациентоориентированности в медицинской организации с точки зрения обеспечения требований внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности. Пациентоориентированность в работе регистратурного звена медицинской организации																
1.1.	Пути обеспечения и направления работы в рамках законодательства Российской Федерации в сфере обеспечения внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности, иные нормативные правовые акты в сфере здравоохранения	12	6			6		6	6						ПК-1 КХ	ТК
1.2.	Организация работы регистратурно-диспетчерского отдела. Речевые мо-	12	6			6		6	6						ПК-1 КХ	ТК

	дули как способ правильного построения коммуникации с пациентом.															
1.3.	Разделение потоков пациентов как метод профилактики возникновения конфликтных ситуаций. Работа фронт-офиса в условиях медицинской организации	10	4			4		6	6						ПК-1 КХ	ТК
	Итоговая аттестация	2														Экзамен
	Всего часов по программе	36	16			16		18	18							

2.2. Календарный учебный график.

Учебные занятия проводятся в течение *1 недели*: шесть дней в неделю по 6 академических часов в день.

2.3. Рабочие программы учебного модуля.

МОДУЛЬ 1

Название модуля: **Обеспечение пациенториентированности в медицинской организации с точки зрения обеспечения требований внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности. Пациенториентированность в работе регистратурного звена медицинской организации**

Код	Наименование тем, подтем, элементов, подэлементов
1.1.	<ul style="list-style-type: none">-пути обеспечения и направления работы в рамках законодательства Российской Федерации в сфере обеспечения внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности,- иные нормативные правовые акты в сфере здравоохранения-нежелательные события в медицинской организации,-регистрация нежелательных событий в медицинской организации,- анализ нежелательных событий в медицинской организации как метод профилактики ошибок и конфликтных ситуаций- основные причины и последствия конфликтов- отношение к конфликтам в медицинской организации,- ответственная роль медицинского работника в конфликте- спектр методов профилактики конфликтов
1.2.	<ul style="list-style-type: none">- организация работы регистратурно-диспетчерского отдела,- администрирование на уровне регистратурно-диспетчерского отдела,- речевые модули как способ правильного построения коммуникации с пациентом.- профилактика конфликтных ситуаций на уровне регистратурно-диспетчерского отдела- координация работы регистратурно-диспетчерского отдела с точки зрения обеспечения контроля качества и безопасности медицинской деятельности
1.3.	<ul style="list-style-type: none">- разделение потоков пациентов как метод профилактики возникновения конфликтных ситуаций,- работа фронт-офиса в условиях медицинской организации- внутренние документы, стандарты и алгоритмы, регламентирующие работу регистратуры,- варианты выхода из возможных конфликтных ситуаций – от учебы

к практике применения речевых модулей
- стратегия бесконфликтного общения с пациентом.

2.4. Оценка качества освоения программы.

2.4.1. Форма итоговой аттестации.

2.4.1.1. Контроль результатов обучения проводится: в виде итоговой аттестации (ИА).

Обучающийся допускается к ИА после освоения рабочей программы учебных модулей в объёме, предусмотренном учебным планом (УП). Форма итоговой аттестации – экзамен, который проводится посредством: тестового контроля в АС ДПО и итогового собеседования.

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

2.4.2. Шкала и порядок оценки степени освоения обучающимися учебного материала Программы.

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ОТВЕТА НА ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ ВОПРОС

Отметка	Дескрипторы		
	прочность знаний	умение объяснять сущность явлений, процессов, делать выводы	логичность и последовательность ответа
отлично	прочность знаний, знание основных процессов изучаемой предметной области, ответ отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владением терминологическим аппаратом; логичностью и последовательностью ответа	высокое умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры	высокая логичность и последовательность ответа
хорошо	прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; свободное владение монологической речью, однако допускается одна - две неточности в ответе	умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; однако допускается одна - две неточности в ответе	логичность и последовательность ответа
удовлетво-	удовлетворительные знания	удовлетворительное уме-	удовлетвори-

удовлетворительно	процессов изучаемой предметной области, ответ, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории. Допускается несколько ошибок в содержании ответа	не давать аргументированные ответы и приводить примеры; удовлетворительно сформированные навыки анализа явлений, процессов. Допускается несколько ошибок в содержании ответа	высокая логичность и последовательность ответа
неудовлетворительно	слабое знание изучаемой предметной области, неглубокое раскрытие темы; слабое знание основных вопросов теории, слабые навыки анализа явлений, процессов. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа	неумение давать аргументированные ответы	отсутствие логичности и последовательности ответа

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ОТВЕТА НА ТЕСТОВЫЕ ВОПРОСЫ

Процент правильных ответов	Отметка
91-100	отлично
81-90	хорошо
71-80	удовлетворительно
Менее 71	неудовлетворительно

2.5. Оценочные материалы.

Оценочные материалы представлены в виде вопросов, тестов на электронном носителе, являющимся неотъемлемой частью Программы.

3. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

3.1. Материально-технические условия.

3.1.1. Перечень помещений Университета и/или медицинской организации, предоставленных структурному подразделению для образовательной деятельности:

№№	Наименование ВУЗА, учреждения здравоохранения, клинической базы или др.), адрес	Этаж, кабинет
1	ФГБОУ ВО РостГМУ Минздрава России, 344022, Ростовская область, г. Ростов-на-Дону, пер. Нахичеванский, 38/57-59/212-214	(№41, Литер А-Я, 8 этаж) Аудитория № 809: учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа по дисциплине «Общественное здоровье и здравоохранение» - 8 этаж УЛК, Лекционная аудитория на 50 мест с презентационным комплексом (72 кв.м)

3.1.2. Перечень используемого для реализации Программы медицинского оборудования и техники:

№№	Наименование медицинского оборудования, техники, аппаратуры, технических средств обучения и т.д.
1.	Мультимедийные и аудиовизуальные технические средства

3.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение.

3.2.1. Литература

№№	Автор, название, место издания, издательство, год издания учебной и учебно-методической литературы, кол стр..
	Основная литература
1.	Вялков, А. И. Управление и экономика здравоохранения / Под ред. А. И. Вялкова, Кучеренко В. З., Райзберг Б. А. и др.— Москва : ГЭОТАР-Медиа, 2013. — 664 с. — ISBN978-5-9704-2494-0. Текст: электронный // URL : http://www.studmedlib.ru/book/ISBN9785970424940.html
2.	Лопарев А. В. Конфликтология: учебник для академического бакалавриата: рекомендовано УМО: [для студентов вузов, аспирантов] /А.В. Лопарев, Д.Ю. Знаменский. — Москва : Юрайт, 2018. - 290 с.: ил. - (Бакалавр. Академический курс). Библиогр.: с. 289-290. - Д. - 2 экз. - ISBN 978-5-9916-9068-3: 720.0 Электронная версия: https://urait.ru/book/konfliktologiya-439047

3.2.2. Информационно-коммуникационные ресурсы.

№№	Наименование ресурса	Электронный адрес
1.	Электронная библиотека РостГМУ. – URL:	http://109.195.230.156:9080/opacg/
2.	Консультант врача. Электронная	http://www.rosmedlib.ru

	медицинская библиотека: ЭБС. – Москва: ООО ГК «ГЭОТАР». - URL:	
3.	Научная электронная библиотека eLIBRARY. – URL:	http://elibrary.ru
4.	Национальная электронная библиотека. – URL:	http://нэб.рф/
5.	ScienceDirect. Freedom Collection / Elsevier. – URL:	www.sciencedirect.com
6.	БД издательства Springer Nature. по IP-адресам РостГМУ. (<i>Нацпроект</i>) – URL:	http://link.springer.com/
7.	Wiley Online Library / John Wiley & Sons. – URL:	http://onlinelibrary.wiley.com
8.	Questel база данных Orbit Premium edition: база данных патентного поиска по IP-адресам РостГМУ (<i>Нацпроект</i>) – URL:	http://www.orbit.com/
9.	Nano Database: справочные издания по нано-материалам. - URL:	https://nano.nature.com
10.	Российское образование. Федеральный образовательный портал. – URL:	http://www.edu.ru/
11.	Электронная библиотека Российского фонда фундаментальных исследований (РФФИ). - URL:	http://www.rfbr.ru/rffi/ru/library
12.	Федеральная электронная медицинская библиотека Минздрава России. - URL:	http://femb.rucml.ru/femb/
13.	Архив научных журналов / НЭИКОН. – URL:	https://archive.neicon.ru/xmlui/
14.	КиберЛенинка: науч. электрон. биб-ка. – URL:	http://cyberleninka.ru/
15.	МЕДВЕСТНИК. Портал российского врача: библиотека, база знаний. - URL:	https://medvestnik.ru
16.	Медицинский Вестник Юга России. – URL:	https://www.medicalherald.ru/jour
17.	National Library of Medicine (PubMed). - URL:	http://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/
18.	Free Medical Books. – URL:	http://www.freebooks4doctors.com/
19.	Med-Edu.ru: медицинский видеопортал. – URL:	http://www.med-edu.ru/

20.	Всемирная организация здравоохранения. – URL:	http://who.int/ru/
21.	Министерство науки и высшего образования Российской Федерации. - URL:	http://minobrnauki.gov.ru/
22.	Современные проблемы науки и образования: электрон. Журнал – URL:	http://www.science-education.ru/ru/issue/index
23.	Другие открытые ресурсы вы можете найти по адресу – URL:	http://rostgmu.ru →Библиотека→Электронный каталог→Открытые ресурсы интернет→далее по ключевому слову...

3.2.3. Автоматизированная система (АС ДПО).

Обучающиеся, в течение всего периода обучения, обеспечиваются доступом к автоматизированной системе дополнительного профессионального образования (АС ДПО) sdo.rostgmu.ru.

Основными дистанционными образовательными технологиями Программы являются интернет-технологии с методикой синхронного и/или асинхронного дистанционного обучения. Методика синхронного дистанционного обучения предусматривает on-line общение, которое реализуется в виде вебинара, онлайн-чата, виртуальный класс. Асинхронное обучение представляет собой offline просмотр записей аудиолекций, мультимедийного и печатного материала. Каждый слушатель получает доступ к учебным материалам портала и к электронной информационно-образовательной среде.

АС ДПО обеспечивает:

- возможность входа обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- одновременный доступ не менее 25 процентов обучающихся по Программе;
- доступ к учебному содержанию Программы и электронным образовательным ресурсам в соответствии с формой обучения (вопросы контроля исходного уровня знаний, вопросы для самоконтроля по каждому разделу, тестовые задания, интернет-ссылки, нормативные документы);
- фиксацию хода образовательного процесса, результатов итоговой аттестаций.

3.3. Кадровые условия.

Реализация Программы обеспечивается научно-педагогическими работниками кафедры организации здравоохранения и общественного здоровья с курсом информационных компьютерных технологий в медицине и здравоохранении факультета повышения квалификации и профессиональной переподготовки специалистов ФГБОУ ВО РостГМУ Минздрава России.

Доля научно-педагогических работников, имеющих образование, соответ-

ствующее профилю преподаваемой дисциплины, модуля, имеющих сертификат специалиста «Организация здравоохранения и общественное здоровье» в общем числе научно-педагогических работников, реализующих Программу, составляет 100 %.

Доля научно-педагогических работников, имеющих ученую степень и/или ученое звание, в общем числе научно-педагогических работников, реализующих Программу, 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%.

Профессорско-преподавательский состав программы

№ п/п	Фамилия, имя, отчество,	Ученая степень, ученое звание	Должность	Место работы (основное/совмещение)
1	Овсянникова Елена Георгиевна	К.м.н.	Доцент кафедры организации здравоохранения и общественного здоровья (с курсом информационных компьютерных технологий в здравоохранении и медицине) № 2 ФГБОУ ВО РостГМУ Минздрава России.	Совмещение
2	Богомолова Инна Вадимовна	К.м.н.	Доцент кафедры организации здравоохранения и общественного здоровья (с курсом информационных компьютерных технологий в здравоохранении и медицине) № 2 ФГБОУ ВО РостГМУ Минздрава России.	Совмещение
3	Мартиросов Владимир Юрьевич	К.м.н.	Доцент кафедры организации здравоохранения и общественного здоровья (с курсом информационных компьютерных технологий в здравоохранении и медицине) № 2 ФГБОУ ВО РостГМУ Минздрава России.	Совмещение

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**1. Оформление тестов фонда тестовых заданий.**

к дополнительной профессиональной программе повышения квалификации врачей «Пациентоориентированность как метод достижения удовлетворённости пациентов и профилактика конфликтов в медицинской организации» со сроком освоения 36 академических часов по специальности: Организация здравоохранения и общественное здоровье, терапия, кардиология, инфекционные болезни

1	Кафедра	Организации здравоохранения и общественного здоровья (с курсом информационных компьютерных технологий в здравоохранении и медицине) №2
2	Факультет	повышения квалификации и профессиональной переподготовки специалистов ФГБОУ ВО РостГМУ Минздрава России
3	Адрес (база)	г. Ростов-на-Дону, пер. Нахичеванский, 29
4	Зав.кафедрой	Быковская Т.Ю.
5	Ответственный составитель	Богомолова И.В.
6	Е-mail	bogomolova_iv@rostgmu.ru
7	Моб. телефон	...
8	Кабинет №	...
9	Учебная дисциплина	Организация здравоохранения и общественное здоровье
10	Учебный предмет	Организация здравоохранения и общественное здоровье
11	Учебный год составления	2022

12	Специальность	Организация здравоохранения и общественное здоровье, терапия, кардиология, инфекционные болезни
13	Форма обучения	Очная
14	Модуль	Обеспечение пациенториентированности в медицинской организации с точки зрения обеспечения требований внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности. Пациенториентированность в работе регистратурного звена медицинской организации
15	Тема	все
16	Подтема	все
17	Количество вопросов	30
18	Тип вопроса	<i>single</i>
19	Источник	-

Список тестовых заданий

1	1	1			
			Медицинская помощь оказывается без согласия граждан (их законных представителей)		
		*	лицам, страдающим тяжелыми психическими расстройствами, представляющими опасность для окружающих		
			несовершеннолетним детям		
			при несчастных случаях, травмах, отравлениях		
			онкологическим больным, по жизненным показаниям		
1	1	2			
			Медицинская помощь, оказываемая при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний без яв-		

			ных признаков угрозы жизни пациента, называется		
		*	неотложная		
			экстренная		
			скорая		
			скорая-специализированная		
1	1	3			
			Медицинская организация в случае невозможности соблюдения ею договора в рамках ДМС по оказанию отдельных видов (объёмов) медицинских услуг обязана		
		*	организовать оказание оговоренных в договоре медицинских услуг силами других организаций (приглашенных специалистов и поставить в известность СМО о принятом решении		
			отказать застрахованному в оказании медицинской помощи		
			расторгнуть договор со страховой медицинской организацией		
			продолжать оказывать виды и объём медицинских услуг, на оказание которых имеются возможности		
1	1	4			
			Медицинская организация за ненадлежащее исполнение своих обязательств по договору об оказании платных медицинских услуг в связи с отсутствием у неё средств для приобретения лекарств ответственность		
		*	несет в любом случае		
			не несет, если докажет, что средства были сняты у нее со счета в уплату задолженности (например, коммунальных услуг)		
			не несет, если докажет, что данные лекарственные средства на рынке в настоящее время отсутствуют		
			не несет, если докажет, что нехватка лекарств произошла по вине поставщиков		

1	1	5			
			Медицинская организация независимо от подчинённости, формы собственности и механизма оплаты обязана безотлагательно оказывать пациенту медицинскую помощь		
		*	в экстренной форме		
			при оказании социально гарантированных медицинских услуг		
			при оказании помощи беременным женщинам и детям в возрасте до одного года		
			при оказании первичной медико-санитарной помощи		
1	1	6			
			Медицинская организация обязана осуществлять возмещение материального вреда пациенту		
		*	в виде выплаты денежной суммы на открытый пациентом счет в банке		
			в натуральной или денежной форме, наличными или перечислением		
			в любой форме, согласованной с пациентом		
			в денежной форме наличными или перечислением		
1	1	7			
			Медицинская организация освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств при оказании платных медицинских услуг, если		
		*	докажет, что пациентом нарушены правила поведения (режим, диета, выполнение процедур и т.д.), которые он должен соблюдать		
			данное условие оговорено в договоре на оказание медицинских услуг		
			неисполнение (ненадлежащее исполнение обязательств) произошло в связи с использованием оборудования, имеющего дефекты по вине		

			изготовителя		
			ненадлежащее исполнение обязательств касается осложнений, возникших не по вине медицинской организации		
1	1	8			
			Гражданам предоставляется право на производство независимой медицинской экспертизы в случае		
		*	несогласия с заключением военно-врачебной комиссии		
			несогласия с заключением ВК		
			возникновения конфликтной ситуации между пациентом и медицинской организацией по поводу качества медицинской помощи		
			несогласия с решением медико-социальной экспертизы		
1	1	9			
			Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является		
		*	информированное добровольное согласие гражданина (законного представителя)		
			информирование гражданина о его правах и обязанностях		
			выбор гражданином лечащего врача и медицинской организации		
			сохранение в тайне информации о факте обращения за медицинской помощью и полученных при обследовании гражданина сведений		
1	1	10			
			Неоказание помощи больному, нуждающемуся в медицинской помощи в экстренной форме – это		
		*	преступление		
			дисциплинарный проступок		
			административный проступок		
			деонтологический дефект		
1	2	11			
			Несовершеннолетние (за исключением больных наркоманией)		

			имеют право на информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство в возрасте		
		*	старше 15 лет		
			старше 14 лет		
			старше 16 лет		
			старше 17 лет		
1	2	12			
			Несовершеннолетние больные наркоманией имеют право на информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство в возрасте		
		*	старше 16 лет		
			старше 15 лет		
			старше 17 лет		
			старше 18 лет		
1	2	13			
			О неотложном медицинском вмешательстве в отношении недееспособного пациента при отсутствии его законных представителей решение принимает		
		*	консилиум		
			лечащий врач в интересах пациента после сообщения ему информации о состоянии здоровья		
			заведующий отделением по представлению лечащего врача		
			заместитель главного врача по представлению лечащего врача		
1	2	14			
			О неотложном медицинском вмешательстве в случае, когда состояние гражданина не позволяет ему выразить свою волю, а консилиум собрать невозможно, решение принимает		
		*	лечащий (дежурный) врач с последующим уведомлением должностных лиц медицинской организации		
			заместитель главного врача по лечебной работе по представлению		

			лечащего врача		
			главный врач медицинской организации по представлению лечащего врача		
			лечащий (дежурный) врач по согласованию с представителями больного		
1	2	15			
			Функциональные обязанности главного врача при решении вопросов экспертизы нетрудоспособности		
		*	организация получения, хранения, определения места оформления и выдачи листков нетрудоспособности и назначение лиц, ответственных за учет, получение и хранение бланков листков нетрудоспособности		
			разрешение на выдачу листка нетрудоспособности иногороднему, дубликата листка нетрудоспособности, вместо утерянного		
			контроль за первично выданными листками нетрудоспособности и выдача заключения о переводе на другую работу		
			санкционирование продолжения листка нетрудоспособности свыше 30 дней и направление больных на МСЭ		
1	2	16			
			Юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, получивший лицензию, вправе осуществлять медицинскую деятельность		
		*	со дня, следующего за днём принятия решения о предоставлении лицензии		
			со дня внесения записи о предоставлении лицензии в реестр лицензий		
			со дня присвоения лицензии реги-		

			страционного номера		
			через три дня после внесения лицензии в реестр лицензий		
1	2	17			
			Деятельность на основании лицензии, предоставленной лицензирующими органами субъекта Российской Федерации на территории иных субъектов РФ		
		*	может осуществляться при условии уведомления лицензиатом лицензирующих органов соответствующих субъектов РФ в порядке, установленном Правительством РФ		
			может осуществляться только при условии регистрации лицензии в данном субъекте федерации		
			может осуществляться без всяких условий		
			не может осуществляться без лицензии, высланной данным субъектом федерации		
1	2	18			
			Механизм аннулирования лицензии в сфере медицинской деятельности		
		*	решением суда по заявлению лицензирующего органа		
			министерством здравоохранения по представлению лицензирующего органа		
			решением суда или лицензирующего органа		
			решением федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения		
1	2	19			
			Минимальный стаж работы руководителя соискателя лицензии на медицинскую деятельность		
		*	5 лет		
			10 лет		
			3 года		
			не установлен		
1	2	20			

			Лицензиат, имеющий намерение прекратить вид деятельности, обязан направить в лицензирующий орган заявление о прекращении лицензируемого вида деятельности не позднее, чем за ... до дня фактического прекращения лицензируемого вида деятельности		
		*	15 календарных дней		
			30 календарных дней		
			три месяца		
			полгода		
1	3	21			
			Лицензирующий орган в праве производить внеплановую выездную проверку без направления предварительного уведомления лицензиату в случае поступления в лицензирующий орган		
		*	обращений, заявлений граждан		
			обращений, заявлений от индивидуальных предпринимателей, юридических лиц		
			информации от органов государственной власти, органов местного самоуправления		
			средств массовой информации о фактах грубых нарушений лицензиатом лицензионных требований		
1	3	22			
			Лицензирующий орган обязан принять решение о предоставлении (или отказе) лицензии со дня поступления заявления в течение		
		*	сорока пяти дней		
			1 месяца		
			двух месяцев		
			трех месяцев		
1	3	23			
			Лицензирующий орган принимает решение о прекращении действия лицензии со дня получения заявления лицензиата о прекра-		

			шении лицензируемого вида деятельности в течение		
		*	десяти рабочих дней		
			15 рабочих дней		
			трех рабочих дней		
			30 рабочих дней		
1	3	24			
			Лицензия на осуществление медицинской деятельности выдаётся на срок		
		*	бессрочно		
			на разные виды медицинской деятельности на срок от трех до пяти лет		
			на три года		
			на пять лет		
1	3	25			
			Основанием для изъятия из гражданского оборота и уничтожения контрафактных лекарственных средств является		
		*	решение суда		
			решение владельца ЛС, Решение Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения (Росздравнадзор)		
			решение Федеральной службы по защите прав потребителей и обеспечения благополучия человека (Роспотребнадзор)		
			решение Министерства здравоохранения РФ		
1	3	26			
			Основанием для аннулирования лицензии на осуществление медицинской деятельности являются		
		*	незаконность решения о выдаче лицензии		
			избыточность медицинских услуг в регионе или убыточность медицинской организации		
			обнаружение недостоверных или искаженных данных в документах,		

			представленных для получения лицензии		
			неоднократное или грубое нарушение лицензиатом лицензионных требований и условий		
1	3	27			
			В качестве основной гарантии способности медицинской организации обеспечить стабильное качество медицинских услуг и их конкурентоспособность рассматривается		
		*	соответствие системы качества медицинских услуг требованиям стандарта ИСО серии 9000		
			высокий уровень профессиональной подготовки медицинского персонала и исполнительской дисциплины		
			высокий уровень материально-технического и финансового обеспечения организации		
			высокая управленческая культура в обеспечении медицинской деятельности и профессиональный уровень персонала		
1	3	28			
			Ошибочное действие (бездействие) медицинского персонала, выразившееся в неправильном оказании (неоказании) медицинской помощи, ошибочной диагностике заболеваний и неверном лечении, являющееся результатом нарушения действующих нормативных документов или правил при проведении лечебно-профилактических мероприятий, характеризуется как		
		*	дефект		
			несоответствие		
			врачебная ошибка		
			халатность		
1	3	29			
			В соответствии с критериями		

			оценки качества медицинской помощи установление клинического диагноза при поступлении пациента в профильное отделение (дневной стационар) медицинской организации должно осуществляться в течение		
		*	72 часов с момента поступления		
			24 часов с момента поступления		
			2 суток с момента поступления		
			7 дней с момента поступления		
1	3	30			
			В соответствии с территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи сроки ожидания при оказании первичной медико-санитарной помощи в неотложной форме составляют		
		*	не более 2 часов с момента обращения		
			не более 45 минут с момента обращения		
			не более 24 часов с момента обращения		
			не более 20 минут с момента обращения		

Вопросы итоговой аттестации (экзаменационное собеседование)

1. Какие Вам известны основные законодательные акты, регулирующие медицинскую деятельность?
2. Каким нормативным документом регулируется порядок создания, функции и регламент работы врачебной комиссии?
3. Какие подкомиссии могут быть организованы в рамках работы врачебной комиссии (примеры)?
4. Какие виды контроля качества и безопасности медицинской деятельности Вам известны?

5. Каким Федеральным законом утверждаются виды контроля качества и безопасности медицинской деятельности?
6. Какие Вам известны практические рекомендации Росздравнадзора по формированию системы внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности?
7. Как за последние годы изменились требования к организации внутреннего контроля качества медицинской помощи в медицинской организации?
8. В чем отличия внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности и контроля качества медицинской помощи в медицинской организации?
9. Каким приказом утверждены требования к организации внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности в медицинской организации?
10. Какой орган или какое представительство должны быть организованы в медицинской организации во исполнение требований к организации внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности в медицинской организации?
11. Кто, согласно современным требованиям к организации внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности в медицинской организации, должен возглавить службу внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности?
12. Каким нормативным документом утверждены критерии качества медицинской помощи?
13. Какие основные разделы включает в себя Приказ Минздрава России, утверждающий критерии качества медицинской помощи?
14. Что такое СОП?
15. К какому виду стандартизации можно отнести создание и внедрение СОП в медицинской организации?
16. Для чего СОПы в медицинской организации?
17. Что такое качество медицинской помощи (определение)?
18. В каком документе дано определение «качества медицинской помощи»?
19. Что такое «контроль качества медицинской помощи» (определение)?

20. В каком документе дано определение «контроля качества медицинской помощи»?