

**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 № 9

« 27 » 08 2020г.

УТВЕРЖДЕНО  
приказом ректора  
« 04 » 09 2020г.  
№ 407

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА  
ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ ВРАЧЕЙ**

**по специальности**

**«Организация здравоохранения и общественное здоровье»**

**на тему**

**«Управление отношениями и общением в медицинской организации»**

**(СРОК ОБУЧЕНИЯ 36 АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСА)**

**Ростов-на-Дону  
2020**

Основными компонентами дополнительной профессиональной программы повышения квалификации врачей по специальности «Организация здравоохранения и общественное здоровье» на тему «Управление отношениями и общением в медицинской организации» являются (цель программы, планируемые результаты обучения; учебный план; требования к итоговой аттестации обучающихся; рабочие программы учебных модулей; организационно-педагогические условия реализации дополнительной профессиональной программы повышения квалификации, оценочные материалы и иные компоненты.

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации врачей по специальности «Организация здравоохранения и общественное здоровье» на тему «Управление отношениями и общением в медицинской организации» одобрена на заседании кафедры организации здравоохранения и общественного здоровья с курсом информационных компьютерных технологий в медицине и здравоохранении №2.

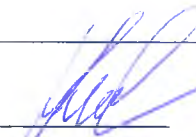
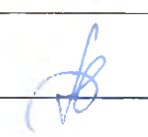

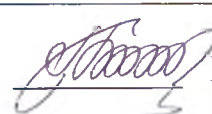
Протокол № 7 от «26» 08 20 21 г.

Заведующий кафедрой д.м.н., доцент  Т.Ю. Быковская

## 2. ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

дополнительной профессиональной программы повышения квалификации по специальности «Организация здравоохранения и общественное здоровье» «Управление отношениями и общением в медицинской организации»

срок освоения 36 академических часов

СОГЛАСОВАНО	
Проректор по последипломному образованию	« <u>26</u> » <u>08</u> 20 <u>20</u> г.  Брижак З.И.
Декан факультета повышения квалификации и профессиональной переподготовки специалистов	« <u>26</u> » <u>08</u> 20 <u>20</u> г.  Бадалянц Д.А.
Начальник управления организации непрерывного образования	« <u>26</u> » <u>08</u> 20 <u>20</u> г.  Герасимова О.В.
Заведующий кафедрой	« <u>26</u> » <u>08</u> 20 <u>20</u> г.  Быковская Т.Ю.



## 4. Общие положения

4.1. **Цель** дополнительной профессиональной программы повышения квалификации врачей со сроком освоения 36 академических часов по специальности «Организация здравоохранения и общественное здоровье» на тему «Управление отношениями и общением в медицинской организации» заключается в совершенствовании профессиональных знаний и компетенций врача-организатора здравоохранения и общественного здоровья в профилактической, реабилитационной, психолого-педагогической и организационно-управленческой профессиональной деятельности в рамках имеющейся квалификации.

### 4.2. Актуальность программы:

- развитие и совершенствование навыков эффективной бесконфликтной коммуникации в медицинской организации является одним из базовых условий обеспечения эффективности работы кадров, повышение кадрового потенциала, качества лечебного процесса, минимизации рисков в медицинской организации.
- формирование и совершенствование способности слушателей является критически необходимыми для эффективной коммуникации руководства персоналом медицинской организации, а также способности анализировать и оценивать биоэтические и коммуникативные проблемы, возникающие при взаимодействии врача и пациента, и выбирать способы их эффективного решения.

### 4.3. Задачи программы:

#### ***Сформировать знания:***

- базовой информации в области этики, деонтологии и эффективных коммуникаций медицинских работников;
- актуальных моделей взаимодействия врач-пациент-родственники пациента;
- методики сообщения пациентам и их родственникам плохих новостей;
- совершенствование навыков разрешения конфликтов с пациентами и их представителями;
- принципов профилактики и разрешения конфликтов в рамках медицинской организации
- основных принципов успешного публичного выступления

#### ***Сформировать умения:***

- анализировать и оценивать коммуникативные проблемы и конфликтные ситуации, возникающие при взаимодействии с коллегами и пациентами,

- выбирать способы их эффективного решения.
- оценивать потребности аудитории;
  - работать с «трудными» слушателями;
  - использовать структурно-организационные методы профилактики и регулирования конфликтов в медицинской организации;
  - использовать основные стратегии разрешения межличностных конфликтов в медицинской организации;

***Сформировать навыки:***

- эффективной вербальной и невербальной коммуникации;
- профилактики и разрешения конфликтов с коллегами внутри медицинской организации;
- сообщения пациентам плохих новостей
- профилактики и разрешения конфликтов с коллегами внутри медицинской организации;
- техникой работы с трудными подчиненными;
- подготовки и проведения совещаний, успешного публичного выступления;
- структурирования и последовательного изложения информации;
- техническими навыками представления информации;
- привлечения и удержания внимания аудитории, приемами вербальной и невербальной коммуникации

Трудоемкость освоения - 36 академических часов (1 неделя).

Основными компонентами Программы являются:

- общие положения;
- планируемые результаты обучения;
- учебный план;
- календарный учебный график;
- рабочие программы учебного модуля: "Специальные дисциплины";
- организационно-педагогические условия;
- формы аттестации;
- оценочные материалы <1>.

---

<1> Пункт 9 приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 01 июля 2013 г. N 499 "Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам", (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации от 20 августа 2013 г., регистрационный N 29444) с изменениями, внесенными приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 15 ноября 2013 г. N 1244 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 14 января 2014 г., регистрационный N 31014).

**4.4.** Содержание Программы построено в соответствии с модульным

принципом, структурными единицами модулей являются разделы. Каждый раздел дисциплины подразделяется на темы, каждая тема - на элементы, каждый элемент - на подэлементы. Для удобства пользования Программой в учебном процессе каждая его структурная единица кодируется. На первом месте ставится код раздела дисциплины (например, 1), на втором - код темы (например, 1.1), далее - код элемента (например, 1.1.1), затем - код подэлемента (например, 1.1.1.1). Кодировка вносит определенный порядок в перечень вопросов, содержащихся в Программе, что, в свою очередь, позволяет кодировать контрольно-измерительные (тестовые) материалы в учебно-методическом комплексе (далее - УМК).

**4.5.** Учебный план определяет состав изучаемых дисциплин с указанием их трудоемкости, объема, последовательности и сроков изучения, устанавливает формы организации учебного процесса и их соотношение (лекции, обучающий симуляционный курс, семинарские и практические занятия, применение дистанционного обучения), конкретизирует формы контроля знаний и умений обучающихся. Планируемые результаты обучения направлены на формирование профессиональных компетенций врача-организатора здравоохранения, врача-терапевта, педиатра, хирурга. В планируемых результатах отражается преемственность с профессиональными стандартами и квалификационной характеристикой должности врача-организатора здравоохранения <2>.

-----

<2> Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации 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" (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 25 августа 2010 г., регистрационный N 18247).

**4.6.** В Программе содержатся требования к аттестации обучающихся. Итоговая аттестация осуществляется посредством проведения экзамена и выявляет теоретическую и практическую подготовку обучающегося в соответствии с целями и содержанием Программы.

**4.7.** Организационно-педагогические условия реализации Программы включают учебно-методическое обеспечение учебного процесса освоения модулей специальности (тематика лекционных, семинарских и практических занятий).

**4.8. Характеристика профессиональной деятельности обучающихся:**

**область профессиональной деятельности<sup>1</sup>:** включает охрану здоровья граждан путем обеспечения оказания высококвалифицированной

---

<sup>1</sup> Приказ Министерства образования и науки РФ от 26 августа 2014 г. N 1114 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по специальности

медицинской помощи в соответствии с установленными требованиями и стандартами в сфере здравоохранения.

- **основная цель вида профессиональной деятельности<sup>2</sup>**: обеспечение деятельности организации здравоохранения, направленной на укрепление общественного здоровья и совершенствование управления медицинской организацией

- **обобщенные трудовые функции**: управление процессами деятельности медицинской организации; управление медицинской организацией

- **трудовые функции**:

**D/02.8** Управление ресурсами медицинской организации.

**D/03.8** Взаимодействие с руководством медицинской организации и структурными подразделениями медицинской организации.

**E/02.8** Управление ресурсами по обеспечению процессов деятельности медицинской организации.

**F/01.8** Управление ресурсами медицинской организации, взаимодействие с др. организациями.

- **вид программы**: практико-ориентированная.

#### **4.9. Контингент обучающихся:**

- **по основной специальности**: врачи-организаторы здравоохранения и общественного здоровья.

## **5. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ**

Планируемые результаты обучения направлены на формирование профессиональных компетенций врача-организатора здравоохранения и общественного здоровья. В планируемых результатах отражается преемственность с профессиональным стандартом и квалификационной характеристикой должности врача-организатора здравоохранения и общественного здоровья.

### **Характеристика компетенций <3> врача-организатора здравоохранения и общественного здоровья, подлежащих совершенствованию**

Профессиональные компетенции (далее - ПК):

---

31.08.71 Организация здравоохранения и общественное здоровье (уровень подготовки кадров высшей квалификации") Зарегистрировано в Минюсте РФ 25 сентября 2014 г. N 34131)

2 Приказ Минтруда России от 07.11.2017 N 768н "Об утверждении профессионального стандарта "Специалист в области организации здравоохранения и общественного здоровья" (Зарегистрировано в Министерстве юстиции Российской Федерации 29.11.2017 N 49047)



- ✓ готовность организовывать и осуществлять эффективные внутренние и внешние коммуникации (ПК-2);
- ✓ способность предупреждать возникновение и разрешать конфликты в организации здравоохранения (ПК-3);
- ✓ готовность управлять кадровыми, финансовыми, материально-техническими и информационными ресурсами организации здравоохранения (ПК-7);
- ✓ способность обеспечить вовлеченность каждого работника в деятельность организации здравоохранения (ПК-11);
- ✓ готовность к организационному лидерству, определению политики и стратегических целей деятельности организации здравоохранения или отдельных подразделений (ПК-12).

**5.2. Объем программы:** 36 академических часов

### **5.3. Форма обучения, режим и продолжительность занятий**

График обучения	Акад. часов в день	Дней в неделю	Общая продолжительность программы, месяцев (дней, недель)
<b>Форма обучения</b> Очная (с использованием ДОТ)	6	6	1 неделя, 6 дней

Программа повышения квалификации реализуется с использованием ДОТ и ЭО на дистанционной площадке – «Автоматизированная система ДПО ФГБОУ ВО РостГМУ Минздрава России (sdo.rostgmu.ru) (далее - система)». В системе представлены учебные материалы, тестовые задания по темам учебных модулей программ. Система позволяет проводить онлайн-лекции и семинарские занятия в удаленном режиме синхронно взаимодействовать слушателю с преподавателем.

---

<3> Приказ Минобрнауки России от 26.08.2014 N 1114 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по специальности 31.08.71 Организация здравоохранения и общественное здоровье (уровень подготовки кадров высшей квалификации)" (Зарегистрировано в Минюсте России 25.09.2014 N 34131)

## 6. УЧЕБНЫЙ ПЛАН распределения учебных модулей

дополнительной профессиональной программы повышения квалификации  
врачей по специальности «Организация здравоохранения и общественное  
здоровье»

на тему «Управление отношениями и общением в медицинской  
организации»

(срок освоения 36 академических часов)

Код	Наименование разделов модулей	Всего часов	В том числе			Из них		Форма контроля
			лекции	ПЗ	СЗ	ОСК	ДО	
Рабочая программа учебного модуля «Специальные дисциплины»								
1.	Медицинские, философские, социологические, биоэтические аспекты коммуникативных практик в медицине	8	4		4		8	ТК
2.	Способы преодоления конфликтных коммуникативных ситуаций, связанных с лечением и реабилитацией пациентов	6	2		4		6	ТК
3.	Профилактика и разрешение конфликтов с коллегами внутри медицинской организации	8	6		2		8	ТК
4.	Навыки успешного публичного выступления	12	4		8		12	ТК
Итоговая аттестация		2						Зачет
<b>Всего</b>		<b>36</b>	<b>16</b>		<b>18</b>		<b>34</b>	

ПЗ - практические занятия, СЗ - семинарские занятия

ОСК – обучающий симуляционный курс.

ДО – дистанционное обучение.

ПК - промежуточный контроль.

ТК - текущий контроль.

## 7. Календарный учебный график

Учебные модули	1 неделя (часы)
Специальные дисциплины	34
Итоговая аттестация	2

## **8. Рабочие программы учебных модулей**

### **Рабочая программа учебного модуля «Специальные дисциплины»**

#### **Раздел 1**

#### **«Медицинские, философские, социологические, биоэтические аспекты коммуникативных практик в медицине»**

<b>Код</b>	<b>Наименования тем, элементов</b>
1.1	Этико-деонтологические принципы работы врача Исторические аспекты Современное состояние проблемы
1.2	Модели взаимодействия в системе врач-пациент-родственники пациентами.
1.3	Калгари-Кембриджская модель медицинской консультации. Основные принципы, этапы. Роль врача. Роль пациента.
1.4.	Взаимодействие с пациентами и их родственниками в условиях необходимости принятия значимых решений.

#### **Раздел 2**

#### **«Способы преодоления конфликтных коммуникативных ситуаций, связанных с лечением и реабилитацией пациентов»**

<b>Код</b>	<b>Наименования тем, элементов</b>
2.1	Типология конфликтных пациентов. Особенности поведения. Тактика коммуникации
2.2	Способы разрешения конфликтов с пациентами различного типа. Выбор оптимальной тактики

**Раздел 3**  
**«Профилактика и разрешение конфликтов с коллегами внутри  
 медицинской организации»**

Код	Наименования тем, элементов
3.1	<b>Типы и причины конфликтов в медицинской организации</b> Понятие и причины конфликтов, конфликтогены. Отношение к конфликтам в организации Конструктивные и деструктивные конфликты Последствия конфликта Структурные компоненты конфликта Стадии развития конфликта Основные причины конфликтов в организации Уровни конфликтов в организации
3.2.	<b>Структурно-организационные методы профилактики и регулирования конфликтов в медицинской организации</b> Использование положения руководителя «Разведение» конфликтующих сторон Разъяснение требований к работе Методы координации Интеграционные механизмы Использование изменений в структуре организации
3.3	<b>Стратегии разрешения межличностных конфликтов в медицинской организации</b> Матрица стилей разрешения межличностных конфликтов Стили разрешения межличностных конфликтов уход от конфликта разрешение силой сглаживание сотрудничество компромисс Разбор индивидуального конфликта с сотрудником Конфликты между сестринским и врачебным персоналом

**Раздел 4**  
**«Навыки подготовки совещаний и успешного публичного выступления»**

Код	Наименования тем, элементов
5.1.	<b>Подготовка и проведение совещаний</b> Подготовка совещания Начало совещания Организация дискуссий Завершение совещания
5.1	<b>Основные принципы подготовки эффективной презентации</b> Основные этапы подготовки презентации

	Цель презентации Потребности аудитории Структура презентации Типичные ошибки презентаторов
4.2	<b>Навыки убедительной коммуникации</b> Навыки привлечения и удержания внимания аудитории Принципы эффективной коммуникации Работа с «трудными» слушателями Ответы на возражения
4.3	<b>Технические навыки представления информации</b> Аудиовизуальные средства подачи информации Принципы создания слайдов

### Тематика лекционных занятий

№ раздела	№ лекции	Темы лекций	Кол-во часов
1	1	Этико-деонтологические принципы работы врача Исторические аспекты Современное состояние проблемы	2
	2	Модели взаимодействия в системе врач-пациент-родственники пациентами. Калгари-Кембриджская модель медицинской консультации. Основные принципы, этапы. Роль врача. Роль пациента.	2
2	3	Типология конфликтных пациентов. Особенности их поведения. Тактика бесконфликтной коммуникации	2
3	4.	Типы и причины конфликтов в медицинской организации	2
	5.	Структурно-организационные методы профилактики и регулирования конфликтов в медицинской организации	2
	6.	Стратегии разрешения межличностных конфликтов в медицинской организации	2
4	7.	Основные принципы успешного публичного выступления	2
	8.	Подготовка и проведение совещаний	2
<b>Итого</b>			<b>16</b>

## Тематика семинарских занятий

№ раздела	№ семинара	Темы семинаров	Кол-во часов
1.	1.	Калгари-Кембриджская модель медицинской консультации. Основные принципы, этапы. Роль врача. Роль пациента.	2
	2.	Взаимодействие с пациентами и их родственниками в условиях необходимости принятия значимых решений.	2
2.	3.	Тактика коммуникации и разрешения конфликтов с пациентами различных типов	2
	4.	Методика обсуждения и тактика бесконфликтного разрешения с пациентами врачебной ошибки.	2
3.	5.	Стратегии разрешения межличностных конфликтов в медицинской организации	2
4.	6.	Подготовка и проведение совещаний	2
	7.	Основные принципы подготовки эффективной презентации	2
	8.	Навыки убедительной коммуникации (отработка навыка)	2
	9.	Технические навыки представления информации	2
<b>Итого</b>			18

## 9. Организационно-педагогические условия

Программа повышения квалификации реализуется с использованием ДОТ и ЭО на дистанционной площадке – «Автоматизированная система ДПО ФГБОУ ВО РостГМУ Минздрава России (sdo.rostgmu.ru) (далее - система)». В системе представлены учебные материалы, тестовые задания по темам учебных модулей программ. Система позволяет проводить онлайн-лекции и семинарские занятия в удаленном режиме синхронно взаимодействовать слушателю с преподавателем.

## Профессорско-преподавательский состав программы

№ п/п	Фамилия, имя, отчество,	Ученая степень, ученое звание	Должность
1	Быковская Татьяна Юрьевна	д.м.н., доцент	Заведующий кафедрой
2	Альперович Дмитрий Валерьевич	д.б.н.	Доцент кафедры организации здравоохранения и общественного здоровья №2 Директор СМО «Капитал МС»

3	Овсянникова Елена Георгиевна	к. м. н.	Доцент кафедры организации здравоохранения и общественного здоровья №2
---	------------------------------	----------	--

## 10. Формы аттестации

10.1. Итоговая аттестация по Программе проводится в форме экзамена и должна выявлять теоретическую и практическую подготовку врача, в соответствии с требованиями квалификационных характеристик и профессиональных стандартов.

10.2. Обучающийся допускается к итоговой аттестации после изучения дисциплин в объеме, предусмотренным учебным планом.

10.3. Обучающиеся, освоившие программу и успешно прошедшие итоговую аттестацию, получают документ о дополнительном профессиональном образовании – удостоверение о повышении квалификации.

## 11. Оценочные материалы

### 11.1. Тематика контрольных вопросов:

1. Основные модели взаимодействия системы врач-пациент-родственники

2. Калгари-Кембриджская модель медицинской консультации. Основные этапы и принципы.

3. Основные типы конфликтных пациентов. Принципы взаимодействия с ними.

4. Понятие о конфликтогенах.

5. Стратегии разрешения межличностных конфликтов

6. Стратегии предупреждения и разрешения конфликтов в организации.

7. Ключевые навыки коммуникации руководителя

8. Этапы предоставления конструктивной обратной связи

9. Основные этапы подготовки и проведения совещаний

10. Этапы подготовки эффективной презентации

### 11.2. Задания, выявляющие практическую подготовку врача-организатора здравоохранения

- Опишите основные действия руководителя при разрешении межличностных конфликтов в организации.
- Определите основные шаги по предоставлению конструктивной обратной связи подчиненному.
- Определите основные этапы подготовки и ведения совещаний.

### 11.3. Примеры тестовых заданий и ситуационных задач:

1. Как называется стратегия урегулирования конфликтов, основанная на стремлении добиться результата в противовес другому лицу?

Соревнование +  
Уклонение  
Компромисс  
Приспособление  
Сотрудничество

2. Отметьте наиболее конструктивный способ урегулирования конфликтов:

Соревнование  
Уклонение  
Компромисс  
Приспособление  
Сотрудничество +

3. В отделении работает сотрудник, поведение которого в последнее время вас не радует. Причем, это один из самых успешных сотрудников. У него упали результаты, он стал каким-то поникшим. На работу опаздывает уже в течение недели. Последние два дня ссориться с коллегами по пустякам. Кроме того, вам стало известно, что в ЛПУ на него поступили две жалобы недовольных пациентов. Поговорив с остальными коллегами, вы выяснили следующую информацию: данный сотрудник не совсем доволен заработной платой и буквально позавчера развелся с женой.

Задания:

1. Перечислите факты желательного/нежелательного поведения
2. Перечислите причины нежелательного поведения
3. Напишите сценарий обратной связи для данного сотрудника

4. Один из сотрудников в вашей организации за предыдущий период показал очень высокие результаты работы. До этого он был в ранге «среднячка». Сейчас он воспрянул, «расправил плечи», на лице довольное выражение, постоянно слышит похвалы. Вы заметили, что вследствие такого поворота событий сотрудник немного заболел «звездной болезнью». На коллег теперь смотрит свысока, постоянно поучает. Позволяет себе опаздывать на работу, позднее возвращаться с обеда. Опоздание объясняет постоянными пробками.

Задания:



- 1.Перечислите факты желательного/нежелательного поведения
- 2.Перечислите причины нежелательного поведения
- 3.Напишите сценарий обратной связи для данного сотрудника

5. В вашем отделе есть сотрудник платного отделения, поведение которого вас не совсем устраивает. Полтора месяца назад данный сотрудник спровоцировал жалобу пациентки, поскольку при ответе на ее вопрос позволил себе разговаривать на повышенных тонах (не сдержал эмоции). Вы уже разговаривали с этим сотрудником, и какое –то время все было спокойно. Вам стало известно, что вчера он позволил себе подобное поведение повторно. Сотрудник работает достаточно давно, имеет отличные результаты и прекрасно владеет инновационными технологиями, которые позиционируются как ключевые в вашей клинике. Но в последнее время он имеет некоторые проблемы в личной жизни – у него лежит в больнице ребенок.

Задания:

- 1.Перечислите факты желательного/нежелательного поведения
- 2.Перечислите причины нежелательного поведения
- 3.Напишите сценарий обратной связи для данного сотрудника

6. У вас достаточно дружный коллектив. Все сотрудники работают стабильно, показывают хорошие результаты. Но поведение одного из них вас не совсем устраивает. Вам стало известно, что данный сотрудник обсуждает проблемы отдела с сотрудниками из других подразделений. Он жалуется на коллег, на заработную плату, на вас. На прямой разговор с вами не выходит, и делает все, чтобы вы ничего не заметили. Кроме того, к вам вчера подходили другие сотрудники отдела, высказали недовольство поведением данного сотрудника. Суть в следующем: у всех сотрудников отдела имеется групповая материальная и моральная мотивация, а данный сотрудник стал плохо выполнять свою работу, приходится остальным выполнять некоторые функции за него, чтобы это не сказалось на результатах группы.

Задания:

- 1.Перечислите факты желательного/нежелательного поведения
- 2.Перечислите причины нежелательного поведения
- 3.Напишите сценарий обратной связи для данного сотрудника

## 12. Литература

### Рекомендуемая основная литература

1. Куницына В.Н., Казаринова Н.В., Погольша В.М. Межличностное общение. Учебник для вузов - 2001 СПб.: Питер, 2001. — 544 с.: ил. — (Серия «Учебник нового века»).
2. Носачев Геннадий Николаевич Эффективное общение и предупреждение конфликтов в системе "Врач - Пациент": Научно-практическое пособие/Г.Н.Носачев - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 104 с.
3. Деловые коммуникации: теория и практика: Учебник /М.Б. Жернакова, И.А. Румянцева.- М.: Издательство Юрайт, 2014.- 370 с..
4. Уильямс Дж.Р. Руководство по медицинской этике. Русское издание под редакцией Ю.М. Лопухина, Б. Г. Юдина, Л.А. Михайлова 2006

### Рекомендуемая дополнительная литература

1. Быковская Т.Ю. Критерии оценки качества медицинской помощи в медицинских организациях: методические рекомендации/ Т.Ю. Быковская, В.Ю. Мартиросов, М.А. Шишов, К.Э. Алексеев, А.Ю. Ерошенко; ФГБОУ ВО РостГМУ Минздрава России, ФПК и ППС, каф. организации здравоохранения и общественного здоровья. – Ростов-н/Д: Изд-во РостГМУ, 2016. – 88 с.
2. Лабунская В.А., Менджерицкая Ю.А., Бреус Е.Д. Психология затрудненного общения. – М.: изд-во "Академия", 2001.
3. Любимов А.Ю., Мастерство коммуникаций, 2015 (Библиотека NLP)
4. Парыгин Б.Д. Анатомия общения. - С.-Петербург, 2009.
5. Рогов Е.И. Психология общения. Гуманитарный издательский центр «Владос», М., 2004
6. Соложенкин В.В. Психологические аспекты врачебной деятельности. М., 1997
7. Lloyd and Bor. Communication skills for medicine. – Edinburgh London N-Y Oxford, 2004.

### **Законодательные и нормативно-правовые документы в соответствии с профилем специальности:**

1. Конституция РФ от 12 декабря 1993 года (с учетом поправок, внесенных Законами Российской Федерации о поправках к Конституции Российской Федерации от 30.12.2008 № 6-ФКЗ и от 30.12.2008 № 7-ФКЗ).
2. ФЗ № 273-ФЗ от 29.12.2012 г. "Об образовании в Российской Федерации" (ред. от 03.07.2016)
3. ФЗ № 323 от 21.11.2011г. "Об основах охраны здоровья граждан в РФ.

4. ФЗ № 326-ФЗ от 29 ноября 2010 года «Об обязательном медицинском страховании в РФ» (в ред. Федеральных законов от 14.06.2011 № 136-ФЗ, от 30.11.2011 № 369-ФЗ, от 03.12.2011 № 379-ФЗ, от 28.07.2012 № 133-ФЗ, от 01.12.2012 № 213-ФЗ, от 11.02.2013 № 5-ФЗ).
5. ФЗ РФ от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» (в ред. ФЗ от 25.11.2009 № 266-ФЗ, от 27.12.2009 № 363-ФЗ, от 28.06.2010 № 123-ФЗ, от 27.07.2010 № 204-ФЗ, от 27.07.2010 № 227-ФЗ)
6. ФЗ РФ от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
7. ФЗ РФ от 27.07.2010 г. № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)»
8. ФЗ РФ «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 г. № 230 2006 № 230-ФЗ (с последующими изменениями) // Российская газета. № 289. 2006. 22 декабря.
9. Постановление Правительства РФ от 19.12.2015 № 1382 "О Программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2016 год
10. Постановление Правительства РФ от 15.04.2014 № 294 "Об утверждении государственной программы Российской Федерации "Развитие здравоохранения"
11. Постановление Правительства РФ от 06.03.2013 № 186 "Об утверждении Правил оказания медицинской помощи иностранным гражданам на территории Российской Федерации"
12. Постановление Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг"
13. Приказ Министерства здравоохранения РФ от 02 апреля 2014 г. N 148н «Об утверждении Положения об особенностях режима рабочего времени и учета рабочего времени при осуществлении медицинскими работниками медицинских организаций дежурств на дому».
14. Приказ Министерства здравоохранения РФ от 08.10.2015 № 707н "Об утверждении Квалификационных требований к медицинским и фармацевтическим работникам с высшим образованием по направлению подготовки "Здравоохранение и медицинские науки"(Зарегистрировано в Минюсте России 23.10.2015 N 39438).
15. Приказ Министерства здравоохранения РФ от 07.07.2015 № 422ан "Об утверждении критериев оценки качества медицинской помощи" (Зарегистрировано в Минюсте России 13.08.2015 № 38494)
16. Приказ Министерства здравоохранения РФ от 11 ноября 2013 года N 837 "Об утверждении Положения о модели отработки основных принципов непрерывного медицинского образования специалистов с высшим медицинским образованием в организациях, осуществляющих образовательную деятельность, находящихся в ведении Министерства

здравоохранения РФ, с участием медицинских профессиональных некоммерческих организаций»

17. Приказ Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 26.04.2012 № 407н «Об утверждении Порядка содействия руководителем медицинской организации (ее подразделения) выбору пациентом врача в случае требования пациента о замене лечащего врача»
18. Приказ Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 26.04.2012 № 406н "Об утверждении Порядка выбора гражданином медицинской организации при оказании ему медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи"(Зарегистрировано в Минюсте России 21.05.2012 № 24278)
19. Приказ Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 23.04.2012 № 390н "Об утверждении Перечня определенных видов медицинских вмешательств, на которые граждане дают информированное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи"
20. Приказ Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 28 февраля 2011 г. № 158н «Об утверждении правил обязательного медицинского страхования».
21. Приказ Министерства здравоохранения и социального развития РФ № 541н от 23.07.2010 «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников в сфере здравоохранения»
22. Приказ Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 29.05.2008 № 247н «Об утверждении профессиональных квалификационных групп общепрофессиональных должностей руководителей, специалистов и служащих» (с дополнениями и изменениями от 11.11.2008 № 718н)
23. Приказ Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 06.08.2007 г. № 526 «Об утверждении профессиональных и квалификационных групп должностей медицинских и фармацевтических работников» (с изменениями и дополнениями от 20.11.2008 № 657н, от 02.08.2011 № 861н)
24. Приказ Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 07.12.2005 № 765 "Об организации деятельности врача-терапевта участкового"
25. Приказ Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 20.11.2002 № 350 (ред. от 18.05.2012) "О совершенствовании амбулаторно-поликлинической помощи населению Российской Федерации"

26. Приказ Минобрнауки РФ от 01.07.2013№ 499 (ред. от 15.11.2013) "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам"

### ИНТЕРНЕТ РЕСУРСЫ:

	<b>ЭЛЕКТРОННЫЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ РЕСУРСЫ</b>	<b>Доступ к ресурсу</b>
1.	Электронная библиотека РостГМУ. – URL: <a href="http://109.195.230.156:9080/oracg/">http://109.195.230.156:9080/oracg/</a>	Доступ неограничен
2.	Консультант студента: ЭБС. – Москва: ООО «ИПУЗ». - URL: <a href="http://www.studmedlib.ru">http://www.studmedlib.ru</a>	Доступ неограничен
3.	Консультант врача. Электронная медицинская библиотека: ЭБС. – Москва: ООО ГК «ГЭОТАР». - URL: <a href="http://www.rosmedlib.ru">http://www.rosmedlib.ru</a>	Доступ неограничен
4.	UpToDate: БД / Wolters Kluwer Health. – URL: <a href="http://www.uptodate.com">www.uptodate.com</a>	Доступ неограничен
5.	Консультант Плюс: справочная правовая система. - URL: <a href="http://www.consultant.ru">http://www.consultant.ru</a>	Доступ с компьютеров университета
6.	Научная электронная библиотека eLIBRARY. - URL: <a href="http://elibrary.ru">http://elibrary.ru</a>	Открытый доступ
7.	Национальная электронная библиотека. - URL: <a href="http://нэб.рф/">http://нэб.рф/</a>	Доступ с компьютеров библиотеки
8.	Scopus / Elsevier Inc., Reed Elsevier. – Philadelphia: Elsevier B.V., PA. – URL: <a href="http://www.scopus.com/">http://www.scopus.com/</a> (Нацпроект)	Доступ неограничен
9.	Web of Science / Clarivate Analytics. - URL: <a href="http://apps.webofknowledge.com">http://apps.webofknowledge.com</a> (Нацпроект)	Доступ неограничен
10.	MEDLINE Complete EBSCO / EBSCO. – URL: <a href="http://search.ebscohost.com">http://search.ebscohost.com</a> (Нацпроект)	Доступ неограничен
11.	ScienceDirect. Freedom Collection / Elsevier. – URL: <a href="http://www.sciencedirect.com">www.sciencedirect.com</a> по IP-адресам РостГМУ. (Нацпроект)	Доступ неограничен
12.	БД издательства Springer Nature. - URL: <a href="http://link.springer.com/">http://link.springer.com/</a> по IP-адресам РостГМУ. (Нацпроект)	Доступ неограничен
13.	Wiley Online Library / John Wiley & Sons. - URL: <a href="http://onlinelibrary.wiley.com">http://onlinelibrary.wiley.com</a> по IP-адресам РостГМУ. (Нацпроект)	Доступ с компьютеров университета
14.	Единое окно доступа к информационным ресурсам. - URL: <a href="http://window.edu.ru/">http://window.edu.ru/</a>	Открытый доступ
15.	Российское образование. Федеральный образовательный портал. - URL: <a href="http://www.edu.ru/index.php">http://www.edu.ru/index.php</a>	Открытый доступ
16.	ENVOС.RU English vocabulary]: образовательный сайт для изучающих англ. яз. - URL: <a href="http://envoc.ru">http://envoc.ru</a>	Открытый доступ
17.	Словари онлайн. - URL: <a href="http://dic.academic.ru/">http://dic.academic.ru/</a>	Открытый доступ
18.	WordReference.com : онлайн-словари языков. - URL: <a href="http://www.wordreference.com/enru/">http://www.wordreference.com/enru/</a>	Открытый доступ
19.	История.РФ. - URL: <a href="https://histrf.ru/">https://histrf.ru/</a>	Открытый доступ

20.	Юридическая Россия : федеральный правовой портал. - URL: <a href="http://www.law.edu.ru/">http://www.law.edu.ru/</a>	Открытый доступ
21.	Официальный интернет-портал правовой информации. - URL: <a href="http://pravo.gov.ru/">http://pravo.gov.ru/</a>	Открытый доступ
22.	Федеральная электронная медицинская библиотека Минздрава России. - URL: <a href="http://www.femb.ru/feml/">http://www.femb.ru/feml/</a> , <a href="http://feml.scsml.rssi.ru">http://feml.scsml.rssi.ru</a>	Открытый доступ
23.	Medline (PubMed, USA). – URL: <a href="https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/">https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/</a>	Открытый доступ
24.	Free Medical Journals. - URL: <a href="http://freemedicaljournals.com">http://freemedicaljournals.com</a>	Открытый доступ
25.	Free Medical Books. - URL: <a href="http://www.freebooks4doctors.com/">http://www.freebooks4doctors.com/</a>	Открытый доступ
26.	International Scientific Publications. – URL: <a href="https://www.scientific-publications.net/ru/">https://www.scientific-publications.net/ru/</a>	Открытый доступ
27.	КиберЛенинка: науч. электрон. библиотека. - URL: <a href="http://cyberleninka.ru/">http://cyberleninka.ru/</a>	Открытый доступ
28.	Архив научных журналов / НЭИКОН. - URL: <a href="https://archive.neicon.ru/xmlui/">https://archive.neicon.ru/xmlui/</a>	Открытый доступ
29.	Журналы открытого доступа на русском языке / платформа EIPub НЭИКОН. – URL: <a href="https://elpub.ru/">https://elpub.ru/</a>	Открытый доступ
30.	Медицинский Вестник Юга России. - URL: <a href="https://www.medicalherald.ru/jour">https://www.medicalherald.ru/jour</a> или с сайта РостГМУ	Открытый доступ
31.	Всемирная организация здравоохранения. - URL: <a href="http://who.int/ru/">http://who.int/ru/</a>	Открытый доступ
32.	Evrika.ru информационно-образовательный портал для врачей. – URL: <a href="https://www.evrika.ru/">https://www.evrika.ru/</a>	Открытый доступ
33.	Med-Edu.ru: медицинский видеопортал. - URL: <a href="http://www.med-edu.ru/">http://www.med-edu.ru/</a>	Открытый доступ
34.	Univadis.ru: международный медицинский портал. - URL: <a href="http://www.univadis.ru/">http://www.univadis.ru/</a>	Открытый доступ
35.	DoctorSPB.ru: информ.-справ. портал о медицине. - URL: <a href="http://doctorspb.ru/">http://doctorspb.ru/</a>	Открытый доступ
36.	Современные проблемы науки и образования: электрон. журнал. - URL: <a href="http://www.science-education.ru/ru/issue/index">http://www.science-education.ru/ru/issue/index</a>	Открытый доступ
37.	Рубрикатор клинических рекомендаций Минздрава России. - URL: <a href="http://cr.rosminzdrav.ru/#!/">http://cr.rosminzdrav.ru/#!/</a>	Открытый доступ
38.	Образование на русском: портал / Гос. ин-т русс. яз. им. А.С. Пушкина. - URL: <a href="https://pushkininstitute.ru/">https://pushkininstitute.ru/</a>	
	Другие открытые ресурсы вы можете найти по адресу: <a href="http://rostgmu.ru">http://rostgmu.ru</a> →Библиотека→Электронный каталог→Открытые ресурсы интернет→далее по ключевому слову...	Открытый доступ