

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ И.И. МЕЧНИКОВА
МИНИСТЕРСТВА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(ГБОУ ВПО СЗГМУ ИМ. И.И.МЕЧНИКОВА МИНЗДРАВА РОССИИ)

КАФЕДРА СЕМЕЙНОЙ МЕДИЦИНЫ

УТВЕРЖДАЮ

Ректор

ГБОУ ВПО СЗГМУ им. И.И.Мечникова

Минздрава России

«04» 2015 г.



О.Г. Хурцилава
(подпись) /О.Г. Хурцилава
(ФИО)

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ ВРАЧЕЙ
СО СРОКОМ ОСВОЕНИЯ 36 АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСА ПО ТЕМЕ
«ОСНОВЫ ЭФФЕКТИВНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ В
АМБУЛАТОРНОЙ ПРАКТИКЕ»**

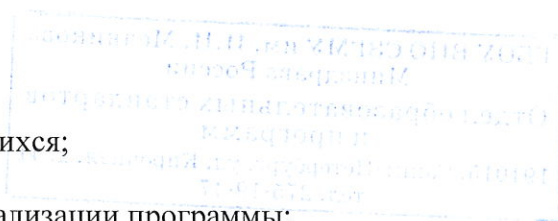
I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Цель дополнительной профессиональной программы повышения квалификации врачей по теме «Основы эффективного профессионального общения в амбулаторной практике» (далее – программа), в соответствии с положениями частей 1 и 4 статьи 76 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» ФЗ-273 от 29.12.2012 г., заключается в удовлетворении образовательных и профессиональных потребностей, профессионального развития человека, обеспечении соответствия его квалификации меняющимся условиям профессиональной деятельности и социальной среды. Данная программа направлена на совершенствование имеющихся и получение новых компетенций, необходимых для профессиональной деятельности, и повышение профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации.

Трудоемкость освоения – 36 академических часов.

Основными компонентами программы являются:

- цель программы;
- планируемые результаты обучения;
- учебный план;
- календарный учебный график;
- требования к итоговой аттестации обучающихся;
- рабочая программа учебной программы;
- организационно-педагогические условия реализации программы;



В содержании программы предусмотрены необходимые знания и практические умения для формирования профессиональных навыков, необходимых для реализации эффективного профессионального общения в амбулаторной практике.

Содержание программы построено в соответствии с модульным принципом, структурными единицами модуля являются разделы. Каждый раздел модуля 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 (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).

Учебный план определяет перечень, трудоемкость, последовательность и распределение тем устанавливает формы организации учебного процесса и их соотношение (лекции, семинарские и практические занятия), формы контроля знаний.

В программу включены планируемые результаты обучения. Планируемые результаты обучения направлены на совершенствование профессиональных компетенций врачей и руководителей ПМСП их профессиональных знаний, умений, навыков в области профессиональной коммуникации. В планируемых результатах отражается преемственность с профессиональными стандартами в соответствии с федеральными законами и иными правовыми актами Российской Федерации о государственной службе).

В дополнительной профессиональной программе повышения квалификации по теме «Основы эффективного профессионального общения в амбулаторной практике» содержатся требования к аттестации обучающихся. Итоговая аттестация по программе осуществляется посредством проведения зачёта.

Организационно-педагогические условия реализации программы. Условия реализации программы усовершенствования врачей по теме «Основы эффективного профессионального общения в амбулаторной практике» включают:

- а) учебно-методическую документацию и материалы по всем разделам программы;
- б) учебно-методическую литературу для внеаудиторной работы обучающихся;
- в) материально-технические базы, обеспечивающие организацию всех видов дисциплинарной подготовки: учебные аудитории, оснащенные материалами и оборудованием для проведения учебного процесса;
- г) кадровое обеспечение реализации программы соответствует требованиям штатного расписания кафедры;
- д) законодательство Российской Федерации.

II. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

Характеристика квалификации и связанных с ней видов профессиональной деятельности, трудовых функций и (или) уровней квалификации

Требования к квалификации. Высшее образование — специалитет по одной из специальностей «Лечебное дело», «Педиатрия», «Медико-профилактическое дело», «Стоматология»

Характеристика профессиональных компетенций, подлежащих совершенствованию в результате освоения дополнительной профессиональной программы повышения квалификации врачей по теме

«Основы эффективного профессионального общения в амбулаторной практике»

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

– *организационно-управленческая деятельность:*

- готовность к применению основных принципов организации и управления в медицинских организациях и их структурных подразделениях (ПК-1);
- готовность к участию в оценке качества оказания медицинской помощи (ПК-2);

Характеристика новых профессиональных компетенций, формирующихся в результате освоения дополнительной профессиональной программы усовершенствования врачей по теме «Основы эффективного профессионального общения в амбулаторной практике»

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

организационно-управленческая деятельность:

- готовность к применению основных принципов эффективного профессионального общения в медицинских организациях и их структурных подразделениях (ПК-3);

Перечень знаний, умений

По окончании обучения обучающийся должен **знать:**

- Основы управления в ПМСП: понятия стратегического планирования, тайм-менеджмента, лидерства;
- Основные правила работы с персоналом: типы сотрудников, принципы обучения сотрудников;
- Основные принципы работы в команде.
- Понятия и правила профессионального общения: задачи, характеристика личностных и возрастных особенностей.
- Основные причины конфликтов в команде. Пути их преодоления
- Стили общения, понятие ролевого общения. Особенности проявления болезни у разных типов личности.
- Виды и стили консультирования пациентов. Задачи консультирования. Структура консультации.
- Типы реакция пациента на плохое известие.
- Алгоритм сообщения плохих новостей.
- Варианты восприятия врачом поведенческих особенностей пациента («трудный пациент»)
- Особенности общения по телефону.
- Этические и деонтологические особенности профессионального общения
- Синдром профессионального эмоционального выгорания.

По окончании обучения обучающийся должен **уметь:**

- Применять принципы стратегического планирования, тайм-менеджмента;
- Использовать правила работы с персоналом
- Предупреждать и разрешать основные причины конфликтов в команде;
- Проводить беседу с пациентами по сложным вопросам.

По окончании обучения обучающийся должен **владеть навыками:**

- Проведения структурированного консультирования
- Организации работы в команде
- Регулирования разрешения конфликтных ситуаций.
- Преодоления синдрома профессионального эмоционального выгорания

III. ТРЕБОВАНИЯ К ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

Итоговая аттестация по дополнительной профессиональной программе повышения квалификации врачей по теме «Основы эффективного профессионального общения в амбулаторной практике» проводится в форме зачета.

Обучающийся допускается к итоговой аттестации после изучения тем в объеме, предусмотренном учебным планом. Лица, освоившие дополнительную профессиональную программу повышения квалификации врачей по теме «Основы эффективного профессионального общения в амбулаторной практике» и успешно прошедшие итоговую аттестацию, получают документ о дополнительном профессиональном образовании – удостоверение о повышении квалификации.

Лицам, не прошедшим итоговой аттестации или получившим на итоговой аттестации неудовлетворительные результаты и (или) отчисленным из ГБОУ ВПО СЗГМУ им. И.И.Мечникова Минздрава России, выдается справка об обучении или о периоде обучения.

IV. РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ УЧЕБНЫХ МОДУЛЕЙ
РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОГО МОДУЛЯ
«СПЕЦИАЛЬНЫЕ ДИСЦИПЛИНЫ»

РАЗДЕЛ 1. «ОСНОВЫ ЭФФЕКТИВНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ»

Код	Наименования тем, элементов и подэлементов
1.1	Основы управления в ПМСП.
1.1.1	Основы управления в ПМСП. Понятия стратегического планирования, тайм-менеджмента, лидерства (типы лидеров), работа с персоналом (типы сотрудников, обучение)
1.1.2.	Основные принципы работы в команде.
1.1.3.	Основные причины конфликтов в команде. Пути их преодоления
1.1.4.	Возможности преодоления «Главных проблем, мешающих организации эффективной работы»
1.2	Основы и принципы профессионального общения
1.2.1	Основы и принципы профессионального общения, отличительные особенности, задачи, характеристика личностных и возрастных особенностей.
1.2.2.	Стили общения, ролевое общение, разные возрастные группы. Личность и болезнь.
1.3	Виды и стили консультирования пациентов.
1.3.1.	Виды и стили консультирования пациентов. Задачи. Структура консультации.
1.3.2.	Реакция на плохое известие у пациента. Алгоритм сообщения плохих новостей.
1.3.3.	Что такое «трудный пациент»: восприятие врачом поведенческих особенностей пациента.
1.3.4.	Особенности общения по телефону.
1.3.5.	Этика и деонтология в профессиональном общении
1.3.6.	Синдром профессионального эмоционального выгорания.

V. УЧЕБНЫЙ ПЛАН

Цель: систематизация и углубление профессиональных знаний, в области организации работы в профессиональном коллективе, профессионального общения, разрешения конфликтных ситуаций, этики и деонтологии медицинской деятельности.

Категория обучающихся: врачи и руководители подразделений ПМСП, руководители ПМСП.

Трудоемкость обучения: 36 академических часа (0,25 месяц).

Форма обучения: очная

Режим занятий: 6 академических часов в день

Код	Наименование разделов дисциплин и тем	Всего часов	В том числе					Форма контроля
			Лекции	ОСК	ПЗ, СЗ, ЛЗ	СР	ДО	
Рабочая программа учебного модуля «Специальные дисциплины»								
1.	Основы эффективного профессионального общения	34	20		14			Промежуточный контроль - зачёт
1.1	Основы управления в ПМСП.	8	4		4			Текущий контроль – опрос
1.2	Основы и принципы профессионального общения	12	4		8			Текущий контроль – опрос
1.3	Виды и стили консультирования пациентов.	14	12		2			Текущий контроль – опрос
Итоговая аттестация		2	-	-	2			Зачет
Всего		36	20		16			

VI. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ
 повышения квалификации речей по теме" Основы эффективного профессионального общения в амбулаторной практике
 Наименование дисциплин (модулей), разделов, тем

Код	Наименование дисциплин (модулей), разделов, тем						
		1	2	3	4	5	6
1.	Основы эффективного профессионального общения						зч
1.1.	Основы управления в ПМСП.	ауд	ауд				
1.2.	Основы и принципы профессионального общения			ауд	ауд		
1.3.	Виды и стили консультирования пациентов.					ауд	ауд

Заведующий кафедрой /Кузнецова О.Ю.

(Подпись)

Куратор

/Дегтярёва Л.Н.

(Подпись)

(ФИО)

Дата

VII. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

Тематика лекционных занятий:

№	Тема лекции	Содержание лекции	Формируемые компетенции
1.	Основы управления в ПМСП. Понятия стратегического планирования, тайм-менеджмента, лидерства (типы лидеров), работа с персоналом (типы сотрудников, обучение)	1.1: 1.1.1.	ПК-1; ПК-2; ПК-3
2.	Основные принципы работы в команде.	1.1: 1.1.2.	ПК-1; ПК-2; ПК-3
3.	Основы и принципы профессионального общения, отличительные особенности, задачи, характеристика личностных и возрастных особенностей.	1.2: 1.2.1.	ПК-1; ПК-2; ПК-3
4.	Стили общения, ролевое общение, разные возрастные группы. Личность и болезнь.	1.2: 1.2.2.	ПК-1; ПК-2; ПК-3
5.	Виды и стили консультирования пациентов. Задачи. Структура консультации.	1.3: 1.3.1.	ПК-1; ПК-2; ПК-3
6.	Реакция на плохое известие у пациента. Алгоритм сообщения плохих новостей.	1.3: 1.3.2.	ПК-1; ПК-2; ПК-3
7.	Что такое «трудный пациент»: восприятие врачом поведенческих особенностей пациента.	1.3: 1.3.3.	ПК-1; ПК-2; ПК-3
8.	Особенности общения по телефону.	1.3: 1.3.4.	ПК-1; ПК-2; ПК-3
9.	Этика и деонтология в профессиональном общении	1.3: 1.3.5.	ПК-1; ПК-2; ПК-3
10.	Синдром профессионального эмоционального выгорания.	1.3: 1.3.6.	ПК-1; ПК-2; ПК-3

Тематика семинарских занятий:

№	Тема семинара	Содержание семинара	Формируемые компетенции
1.	Основные причины конфликтов в команде. Пути их преодоления	1.1: 1.1.3.	ПК-1; ПК-2; ПК-3
2.	Возможности преодоления «Главных проблем, мешающих организации эффективной работы»	1.1: 1.1.4.	ПК-1; ПК-2; ПК-3
3.	Основы и принципы профессионального общения, отличительные особенности, задачи, характеристика личностных и возрастных особенностей.	1.2: 1.2.1.	ПК-1; ПК-2; ПК-3
4.	Стили общения, ролевое общение, разные возрастные группы. Личность и болезнь	1.2: 1.2.2.	ПК-1; ПК-2; ПК-3
5.	Виды и стили консультирования пациентов. Задачи. Структура консультации.	1.3: 1.3.1.	ПК-1; ПК-2; ПК-3

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

Основная литература:

1) Общая врачебная практика: национальное руководство. В 2 т. Т.1 / под ред. акад. РАМН И.Н. Денисова, проф. О.М. Лесняк.— М.: ГЭОТАР-Медиа, 2013.— 976 с.

Дополнительная литература:

- 1) Васильев Н. Н. Тренинг профессиональных коммуникаций в психологической практике. — СПб.: Речь, 2005. — 283 с.
- 2) Р.Л. Дафт. Менеджмент.— СПб: Питер, — 2003.— с.; ил.— (Серия «Теория и практика менеджмента О.С. Виханский, А.И.Наумов. Менеджмент: Учебник. — 3-е изд. —М.: ЭкономистЪ, 2003.— 528 с.: ил.

- 3) Корпоративная этика: Учебное пособие/авт.-сост. И.Н.Кузнецов.-М.:Изд. деловой и учебной литературы, 2003.— 480 с.
- 4) *М. Мякеля, Б. Бут Р. Робертс* Путешествие в страну качественной первичной медицинской помощи. Рабочая группа по качеству в семейной медицине WONCA. Перевод с англ.
- 5) *Годфруа Ж.* «Что такое психология». «Мир»,— Москва, 1992,— т. I и 2.
- 6) *Эйдемиллер Э.Г., Добряков И.В., Никольская И.М.* Семейный диагноз и семейная психотерапия. Учебное пособие для врачей и психологов. — СПб.:» Речь»,— 2003, — 336 с
- 7) *Соложенкин В.В.* Психологические основы врачебной деятельности. — М. Академический проект, 2003. — 304с.
- 8) *Guerrero, L. K., Andersen, P. A.* Emotion in close relationships. In C. Hendrick & S. S. Hendrick (Eds.), Close relationships: A source hook . — Thousand Oaks, 2000,— CA: Sage. 0151— P. 171–184
- 9) Samovar, L. A., Porter, R. E. . Understanding intercultural communication: An introduction and overview. 2000 , — In L. A. Samovar and R. E. Porter
- 10) Verdeber Rudolf F. Communicate! – Wadsworth UK –Thomson Learning, - 2000, - 286 p.
- 11) . О.П.Щепин, В.А.Медик Общественное здоровье и здравоохранение. _ ГЭОТАР-Медиа. – 2011.- 592 с.

Интернет ресурсы

1. www.mzsrrf.ru
2. <http://www.rosminzdrav.ru/ministry/61/22/stranitsa-979/strategiya-razvitiya-zdravoohraneniya-rossiyskoy-federatsii-na-dolgosrochnyy-period>
3. www.takzdorovo.ru
4. www.pubhealth.spb.ru
- 5.

Методические рекомендации и пособия по изучению программы:

1. Избранные лекции по семейной медицине/ Под редакцией О.Ю.Кузнецовой. – СПб.: «ЭЛБИ-СПб», 2008. – 736 с., ил.
2. Дегтярева Л.Н. Психология общения врача и пациента в общей практике. Учебное пособие.— СПб.: Издательство СЗГМУ им. И. И. Мечникова, 2012.— 24 с.

МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

1. **Аудитории** учебные (оборудованные мультимедийными и иными средствами обучения)
2. **Технические средства обучения:** персональные компьютеры с выходом в Интернет, мультимедийные проекторы

VII. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

Текущий контроль успеваемости обеспечивает оценивание хода освоения модулей, и проводится в форме устного опроса. Промежуточная аттестация – оценивание промежуточных и окончательных результатов обучения по модулям. Промежуточная аттестация проводится в форме зачёта.

Итоговая аттестация обучающихся по результатам освоения дополнительной профессиональной программы повышения квалификации по теме «Основы эффективного профессионального общения в амбулаторной практике» проводится в форме зачёта и должна выявлять теоретическую и практическую подготовку в соответствии с требованиями квалификационных характеристик и профессиональных стандартов.

Примерная тематика контрольных вопросов:

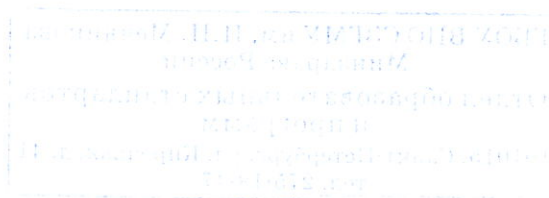
1. Назовите наиболее значимые функции общения в медицинской практике.
2. Что такое контекст общения?
3. Что вы понимаете под гендерными различиями восприятия информации?
4. Какова роль шума в общении?
5. Опишите наиболее выраженные черты экстраверта.
6. Опишите наиболее выраженные черты интроверта.
7. Назовите оптимальные модели общения врач-пациент для амбулаторной практики.
8. Назовите наиболее частые личностные причины эмоционального выгорания.
9. Назовите наиболее значимые внешние причины эмоционального выгорания.
10. Назовите основные меры профилактики синдрома эмоционального выгорания
11. Объясните психологические особенности профессионального общения
12. Укажите факторы, наиболее негативно влияющие на общение в паре врач—пациент

Задания, выявляющие практическую подготовку

1. Составьте план консультирования пациента с впервые выявленным хр. заболеванием
2. Составьте и согласуйте с членами команды график консультаций и работы на неделю.
3. Проведите собеседование при подозрении на эмоциональное выгорание: а) у вашего коллеги; б) подчинённого.

НОРМАТИВНЫЕ ПРАВОВЫЕ АКТЫ

1. Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
2. Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
3. Федеральный закон от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;
4. Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 1 июля 2013 г. № 499 «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»;
5. Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 8 октября 2015 г. № 707н «Об утверждении квалификационных требований к медицинским и фармацевтическим работникам с высшим образованием по направлению подготовки "Здравоохранение и медицинские науки".
6. Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 23.07.2010 № 541н «Об утверждении единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих», раздел «Квалификационные характеристики должностей работников в сфере здравоохранения»;
7. Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 15.05.2012 № 543н «Об утверждении Положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи взрослому населению»




СОСТАВ РАБОЧЕЙ ГРУППЫ И КОНСУЛЬТАНТОВ

по разработке дополнительной профессиональной программы повышения квалификации врачей по теме «Основы эффективного профессионального общения в амбулаторной практике»

№ п/п.	Фамилия, имя, отчество	Ученая степень, звание	Должность	Место работы
1	Кузнецова Ольга Юрьевна	д.м.н., профессор	Заведующий кафедрой семейной медицины; ЗРВШ; Гл. специалист по общей врачебной практике Северо-Западного ФО	ГБОУ ВПО СЗГМУ им. И.И.Мечникова Минздрава России
2	Дегтярёва Людмила Николаевна	к.м.н., доцент	Доцент кафедры семейной медицины, зав. учебной частью по ПДО; Секретарь городской аттестационной комиссии по ОВП	ГБОУ ВПО СЗГМУ им. И.И.Мечникова Минздрава России
По методическим вопросам				
1.	Михайлова Ольга Александровна.		Зав. отделом образовательных стандартов и программ	ГБОУ ВПО СЗГМУ им. И.И.Мечникова Минздрава России

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации врачей по теме «Основы эффективного профессионального общения в амбулаторной практике» обсуждена на заседании кафедры семейной медицины «12» декабря 2015 г., протокол № 16.

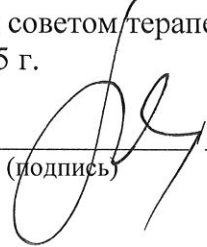
Заведующий кафедрой, проф.  /Кузнецова О.Ю./

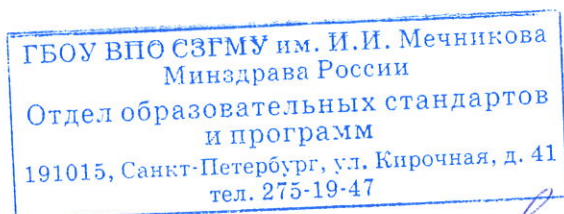
СОГЛАСОВАНО:

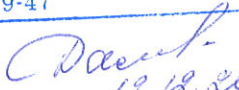
с отделом образовательных стандартов и программ ГБОУ ВПО СЗГМУ им. И.И.Мечникова Минздрава России
« 12 » 12 2015 г.

Заведующий ООСП  /Михайлова О.А./
(подпись) (ФИО)

ОДОБРЕНО методическим советом терапевтического факультета
« 25 » 12 2015 г.

Председатель, проф.  Лобзин С.В./
(подпись) (ФИО)




12.12.2015