



**Министерство образования Ставропольского края
Автономная некоммерческая организация дополнительного
профессионального образования
«Международный институт современного образования»
(АНО ДПО «МИСО»)**



УТВЕРЖДАЮ

Директор АНО ДПО «МИСО»

Е.В. Шельгина

(подпись)

"07" августа 2024 г

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ**

**«Современная клиентоориентированность и коммуникативная компетенция
медицинских работников»**

по специальности Организация сестринского дела

Основная специальность: Организация сестринского дела

Дополнительные специальности: Акушерское дело, Лечебное дело, Лабораторная диагностика, Медицинский массаж, Общая практика, Операционное сестринское дело, Реабилитационное сестринское дело, Рентгенология, Сестринское дело, Сестринское дело в педиатрии, Сестринское дело в косметологии, Стоматология ортопедическая, Физиотерапия, Функциональная диагностика

(36 академических часов)

г. Ессентуки, 2024 г.

1. Общая характеристика программы

1.1. Аннотация

1.1.1. Нормативно-правовая база

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Современная клиентоориентированность и коммуникативная компетенция медицинских работников» разработана на основании:

1. Приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.07.2020 № 479н "Об утверждении профессионального стандарта "Специалист по организации сестринского дела"

2. Приказа Министерства просвещения Российской Федерации от 04.07.2022 № 527 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 34.02.01 Сестринское дело"

3. Приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от 29.11.2021 № 1108н "Об утверждении порядка проведения профилактических мероприятий, выявления и регистрации в медицинской организации случаев возникновения инфекционных болезней, связанных с оказанием медицинской помощи, номенклатуры инфекционных болезней, связанных с оказанием медицинской помощи, подлежащих выявлению и регистрации в медицинской организации"

4. Квалификационных требований, утвержденных приказом Министерства здравоохранения РФ от 10 февраля 2016 г. № 83н «Об утверждении Квалификационных требований к медицинским и фармацевтическим работникам со средним медицинским и фармацевтическим образованием» (если СПО).

5. Приказа Минобрнауки России от 01.07.2013 N 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»;

6. Федерального закона от 29 декабря 2012г. N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»,

7. Приказа Минздравсоцразвития России от 23.07.2010 г. №541н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников в сфере здравоохранения» (зарегистрировано в Минюсте России 25.08.2010 г. № 18247)

1.1.2. Актуальность

Актуальность программы обусловлена необходимостью постоянного совершенствования профессиональных компетенций специалистов по организации сестринского дела в вопросах профессиональной деятельности в соответствии с требованиями Приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.07.2020 № 479н "Об утверждении профессионального стандарта "Специалист по организации сестринского дела".

Программа также будет интересна медицинским специалистам по дополнительным специальностям, в вопросах профессиональных коммуникаций медицинских работников.

Освоение дополнительной профессиональной программы повышения квалификации «Современная клиентоориентированность и коммуникативная компетенция медицинских работников» направлено на совершенствование профессиональных компетенций (в соответствии с ФГОС и Профстандартом):

1. Организация деятельности среднего и младшего медицинского персонала медицинской организации С/02.6.

1.1.3. Тематическое содержание Программы

Модуль 1. Коммуникации в практической деятельности медицинских работников
Тема 1. Построение взаимоотношений с пациентом
Тема 2. Повышение эффективности общения с пациентом
Модуль 2. Клиентоориентированность в работе медицинского персонала
Тема 1. Основы маркетинга в здравоохранении. Понятие клиентоориентированности в медицинском маркетинге
Тема 2. Клиентоориентированность персонала. Формирование пациентоориентированной модели медицинской организации

1.1.4. Формы обучения и сроки освоения дополнительной профессиональной программы

Общая трудоемкость: 36 часов

Общая продолжительность программы: 6 дней, 1 неделя

Форма обучения: заочная, с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Режим занятий: не более 8 ак.ч. в день, не более 6 дней в неделю

1.2. Цель и задачи реализации программы

Цель: совершенствование теоретических знаний, умений и профессиональных компетенций специалиста, обладающего системой знаний, умений, навыков и компетенций, способного и готового для самостоятельной профессиональной деятельности.

Задачи:

1. По основной специальности:

Систематизация и углубление профессиональных знаний, обеспечивающих совершенствование профессиональных компетенций врачей в области Организации здравоохранения и общественного здоровья, обозначенных в Приказе Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.07.2020 № 479н "Об утверждении профессионального стандарта "Специалист по организации сестринского дела.

Совершенствуемые профессиональные компетенции:

1. Организация деятельности среднего и младшего медицинского персонала медицинской организации С/02.6.

2. По дополнительным специальностям:

Систематизация и углубление профессиональных знаний, обеспечивающих совершенствование профессиональных компетенций по следующим дополнительным специальностям:

Специальность	Совершенствуемая трудовая функция (профессиональная компетенция)	Обоснование
Акушерское дело	Организация деятельности медицинского персонала, находящегося в распоряжении А/06.6	Приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 13.01.2021 № 6н "Об утверждении профессионального стандарта "Акушерка (Акушер)"
Лечебное дело	Организация	Приказ Министерства труда

	деятельности находящегося в распоряжении медицинского персонала А/05.6	и социальной защиты Российской Федерации от 31.07.2020 № 470н "Об утверждении профессионального стандарта "Фельдшер"
Лабораторная диагностика	Организация деятельности находящегося в распоряжении медицинского персонала А/04.5	Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.07.2020 № 473н "Об утверждении профессионального стандарта "Специалист в области лабораторной диагностики со средним медицинским образованием"
Медицинский массаж	Ведение медицинской документации А/03.5	Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 26.11.2018 № 744н "Об утверждении профессионального стандарта "Специалист по медицинскому массажу"
Общая практика	Координация деятельности находящегося в распоряжении персонала С/07.5	Проект Приказа Министерства труда и социальной защиты РФ "Об утверждении профессионального стандарта "Медицинская сестра/медицинский брат" (подготовлен Минтрудом России 15.12.2022)
Операционное сестринское дело	Координация деятельности находящегося в распоряжении персонала Н/05.5	Проект Приказа Министерства труда и социальной защиты РФ "Об утверждении профессионального стандарта "Медицинская сестра/медицинский брат" (подготовлен Минтрудом России 15.12.2022)
Сестринское дело	Организация деятельности находящегося в распоряжении медицинского персонала А/04.5	Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.07.2020 № 475н "Об утверждении профессионального стандарта "Медицинская сестра / медицинский брат"
Реабилитационное сестринское дело	Организация деятельности находящегося в распоряжении медицинского персонала А/03.5	Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.07.2020 № 476н "Об утверждении профессионального стандарта "Медицинская

		сестра по реабилитации"
Рентгенология	Организация деятельности находящегося в распоряжении медицинского персонала А/02.5, В/02.5	Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.07.2020 № 480н "Об утверждении профессионального стандарта "Рентгенолаборант"
Сестринское дело в педиатрии	Координация деятельности находящегося в распоряжении персонала В/07.5	Проект Приказа Министерства труда и социальной защиты РФ "Об утверждении профессионального стандарта "Медицинская сестра/медицинский брат" (подготовлен Минтрудом России 15.12.2022)
Сестринское дело в косметологии	Координация деятельности находящегося в распоряжении персонала F/03.5	Проект Приказа Министерства труда и социальной защиты РФ "Об утверждении профессионального стандарта "Медицинская сестра/медицинский брат" (подготовлен Минтрудом России 15.12.2022)
Стоматология ортопедическая	Ведение медицинской документации и организация трудовой деятельности А/04.5	Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.07.2020 № 474н "Об утверждении профессионального стандарта "Зубной техник"
Физиотерапия	Координация деятельности находящегося в распоряжении персонала Е/03.5	Проект Приказа Министерства труда и социальной защиты РФ "Об утверждении профессионального стандарта "Медицинская сестра/медицинский брат" (подготовлен Минтрудом России 15.12.2022)
Функциональная диагностика	Координация деятельности находящегося в распоряжении персонала Е/03.5	Проект Приказа Министерства труда и социальной защиты РФ "Об утверждении профессионального стандарта "Медицинская сестра/медицинский брат" (подготовлен Минтрудом России 15.12.2022)

2. Требования к поступающему на обучение

Среднее профессиональное образование - программы подготовки специалистов среднего звена по специальности "Лечебное дело", "Акушерское дело" или "Сестринское дело", наличие сертификата специалиста (свидетельства об аккредитации) «Организация сестринского дела», или по другим специальностям (в соответствии с действующим Профстандартом/Проектом профстандарта):

1. Акушерское дело
2. Лечебное дело
3. Лабораторная диагностика
4. Медицинский массаж
5. Общая практика
6. Операционное сестринское дело
7. Сестринское дело
8. Реабилитационное сестринское дело
9. Рентгенология
10. Сестринское дело в педиатрии
11. Сестринское дело в косметологии
12. Стоматология ортопедическая
13. Физиотерапия
14. Функциональная диагностика

3. Планируемые результаты обучения специалиста в области Организации сестринского дела

По завершению обучения специалист в области Организации сестринского дела должен обладать профессиональными компетенциями (ПК):

Организационно-управленческая деятельность:

ОПК-2. Способен применять основные принципы организации и управления в сфере охраны здоровья граждан и оценки качества оказания медицинской помощи с использованием основных медико-статистических показателей

По завершению обучения специалист в области Организации сестринского дела должен обладать следующими знаниями, умениями и профессиональными компетенциями, а именно:

Знать:

Теория управления и организации труда
Правила и принципы управления персоналом
Основы этики и психологии делового общения
Компетенции и требования к квалификации средних и младших медицинских работников, оказывающих медицинскую помощь в структурном подразделении
Принципы профессионального развития медицинского персонала на рабочем месте
Медицинская этика и деонтология; психология профессионального общения

Уметь:

Контролировать и организовывать мероприятия по практической подготовке обучающихся по программам среднего профессионального образования в структурном подразделении медицинской организации

Определять задачи профессионального и личностного развития сотрудников и их потребности в обучении

Владеть практическими навыками:

Организация и проведение мероприятий по профессиональному развитию среднего и младшего медицинского персонала медицинской организации

Проведение работы по организации процессов оказания медицинской помощи средним и младшим медицинским персоналом медицинской организации

Организация и проведение работы по внедрению инноваций в деятельность среднего и младшего медицинского персонала медицинской организации

4. Планируемые результаты обучения специалистов по дополнительным специальностям

По завершению обучения медицинские специалисты должны обладать следующими профессиональными компетенциями:

Знать:

Основы профессиональной коммуникации

Понятие клиентоориентированности и качества медицинской помощи в здравоохранении

Пациентоориентированная медицина

Качество медицинской помощи

Уметь:

Обеспечивать качество оказания медицинских услуг

Применять клиентоориентированность в профессиональной деятельности

Владеть практическими навыками:

Применение клиентоориентированного подхода в профессиональной деятельности

5. Особенности реализации программы

Программа рассчитана на 36 академических часов.

Программа реализуется в заочной форме с использованием дистанционных образовательных технологий.

Содержание программы определяется учебным планом, который устанавливает перечень, трудоёмкость, последовательность и распределение учебных разделов, иных видов учебной деятельности обучающихся и формы аттестации.

6. Формы аттестации

Итоговый контроль знаний (итоговая аттестация) – задания в форме теста, которые обучающемуся предлагается выполнить после освоения теоретической части ДПП ПК.

Для проведения итогового контроля знаний используется тест, содержащий в себе 15 вопросов по всем модулям ДПП ПК. Тестирование считается пройденным успешно, если даны верные ответы на более чем 70% вопросов.

Обучающимся, успешно прошедшим итоговую аттестацию выдается удостоверение о повышении квалификации установленного АНО ДПО «МИСО» образца. Обучающимся, получившим на итоговой аттестации неудовлетворительный результат, выдается справка об обучении или о периоде обучения.

7. Содержание программы

7.1. Учебный план программы повышения квалификации «Современная клиентоориентированность и коммуникативная компетенция медицинских работников»

Категория слушателей: специалисты в области Организации сестринского дела

Категория слушателей по дополнительным специальностям: Акушерское дело, Лечебное дело, Лабораторная диагностика, Медицинский массаж, Общая практика, Операционное сестринское дело, Реабилитационное сестринское дело, Рентгенология, Сестринское дело, Сестринское дело в педиатрии, Сестринское дело в косметологии, Стоматология ортопедическая, Физиотерапия, Функциональная диагностика

Количество часов обучения (срок освоения программы): 36 академических часов

Форма обучения: заочная, с использованием дистанционных образовательных технологий.

№ п/п	Наименование учебных дисциплин/модулей	Всего часов	В том числе	
			Изучение лекционного, методического, тематического материала	Самостоятельная работа (выполнение контрольных заданий)
1.	Модуль 1. Коммуникации в практической деятельности медицинских работников	12	8	4
2.	Модуль 2. Клиентоориентированность в работе медицинского персонала	22	14	8
Итого:		34	22	12
Итоговая аттестация		2	Тестирование	
Всего часов:		36		

7.2. Учебно-тематический план программы повышения квалификации «Современная клиентоориентированность и коммуникативная компетенция медицинских работников»

Категория слушателей: специалисты в области Организации сестринского дела

Категория слушателей по дополнительным специальностям: Акушерское дело, Лечебное дело, Лабораторная диагностика, Медицинский массаж, Общая практика, Операционное сестринское дело, Реабилитационное сестринское дело, Рентгенология, Сестринское дело, Сестринское дело в педиатрии, Сестринское дело в косметологии, Стоматология ортопедическая, Физиотерапия, Функциональная диагностика

Количество часов обучения (срок освоения программы): 36 академических часов

Форма обучения: заочная, с использованием дистанционных образовательных технологий.

Наименование разделов/тем	Всего часов	Электронная форма обучения	
		Изучение лекционного, тематического и	Самостоятельная работа (выполнение контрольных

		методического материала	заданий)
Модуль 1. Коммуникации в практической деятельности медицинских работников	12	8	4
Тема 1. Построение взаимоотношений с пациентом	6	4	2
Тема 2. Повышение эффективности общения с пациентом	6	4	2
Модуль 2. Клиентоориентированность в работе медицинского персонала	22	14	8
Тема 1. Основы маркетинга в здравоохранении. Понятие клиентоориентированности в медицинском маркетинге	11	7	4
Тема 2. Клиентоориентированность персонала. Формирование пациентоориентированной модели медицинской организации	11	7	4
Итого	34	22	12
Итоговая аттестация	2	Тестирование	
Всего	36		

7.3. Календарный учебный график по программе повышения квалификации «Современная клиентоориентированность и коммуникативная компетенция медицинских работников»

Программа повышения квалификации «Современная клиентоориентированность и коммуникативная компетенция медицинских работников» предусматривает изучение всех разделов, представленных в учебном плане.

№ дня	1	2	3	4	5	6
Виды учебной нагрузки¹	Л, СР	Л, СР, ИА				

Л – лекции; СР – самостоятельная работа; ИА – итоговая аттестация

7.4. Рабочие Программы учебных дисциплин/модулей Программы повышения квалификации «Современная клиентоориентированность и коммуникативная компетенция медицинских работников»

¹ Л – лекции; СР – самостоятельная работа; ИА – итоговая аттестация

Рабочая Программа Модуля 1. Коммуникации в практической деятельности медицинских работников

Тема 1. Построение взаимоотношений с пациентом. Фазы общения с пациентом. Контактная фаза общения. Фаза ориентации (мотивационный зондаж). Основные факторы, влияющие на формирование мотивации у пациента. Повышение эффективности мотивационного компонента. Фаза аргументации. Фаза корректировки, или обратной связи.

Тема 2. Повышение эффективности общения с пациентом. Технологии эффективного общения. Активное слушание: техники и основные приемы. Техники вербализации. Продуктивные подходы к пациентам, нежелающим идти на контакт.

Рабочая Программа Модуля 2. Клиентоориентированность в работе медицинского персонала

Тема 1. Основы маркетинга в здравоохранении. Понятие клиентоориентированности в медицинском маркетинге. Понятие клиентоориентированности. Понятие медицинских услуг. Свойства медицинских услуг.

Тема 2. Клиентоориентированность персонала. Формирование пациентоориентированной модели медицинской организации. Исследования проблемы клиентоориентированности персонала в современной теории маркетинга услуг. Модель COSE. Эволюция потребительской ценности. Модель «Колесо впечатлений». Клиентоориентированность персонала в государственной системе здравоохранения. Пациентоориентированный менеджмент. Ценностноориентированная деятельность. Особенности пациентоориентированного подхода при лечении соматических заболеваний. Принципы пациент-ориентированного подхода. Внедрение пациент-ориентированного подхода. Комплаентность и лояльность пациентов. Типология пациентов. Принцип разделения больных на психотипы. Рекомендации по внедрению клиентоориентированного подхода в медицинской организации.

8. Основная и дополнительная учебная литература

Основная литература

1. Абаев А.Л. и др. (ред.) Маркетинг в отраслях и сферах деятельности. - М.: Дашков и К°, 2019. - 433 с.

Дополнительная литература

1. Дорошенко Р.В., Петкевич О.В., Кривенчук В.А. Врачебная коммуникация по протоколу SPIKES с пациентами и их родственниками/ Р.В. Дорошенко, О.В. Петкевич, В.А. Кривенчук. – Гомель: ГУ «РНПЦ РМиЭЧ», 2018.– 43с.
2. Коллектив авторов. Современные тенденции в системе здравоохранения Российской Федерации. – М.: Издание Государственной Думы, 2019. – 80 с.
3. Колягин В.В. Коммуникации в медицине. Пособие для врачей. – Иркутск: РИО ГБОУ ИГМАПО, 2012. – 60 с.
4. Материалы форума «Социология здоровья: на пути к пациентоориентированности. – М.: Научно-исследовательский институт организации здравоохранения и медицинского менеджмента Департамента здравоохранения города Москвы, 2019. – 52 с.
5. Развитие мягких навыков у медицинского персонала поликлиники. 18_очень простых приемов, которые позволят стать гораздо ближе к нашим пациентам: учебно-методическое пособие / С. Г. Комаров. - Санкт-Петербург: ИПК «Береста», 2020. - 40 с.

6. Улумбекова, Г. Э. Здоровоохранение России. Что надо делать. Состояние и предложения: 2019-2024 гг. / Улумбекова Г. Э. – М.: ГЭОТАР-Медиа, 2019. - 416 с.

Базы данных, информационно – справочные и поисковые системы

1. ЭМБ Консультант врача.
2. <http://www.minzdravsoc.ru/docs> – нормативные-правовые акты, документы.
3. <http://medinfa.ru>– медицинская энциклопедия.
4. <http://socmed.narod.ru/> – социальная медицина и организация здравоохранения (электронное справочное медицинское пособие по социальной медицине, экономике, управлению здравоохранением и правовым аспектам деятельности врача).

Электронные ресурсы, Интернет-ресурсы, электронные библиотечные системы

1. НЭБ e-Library
2. <http://www.euro.who.int/main/WHO/> – Всемирная организация здравоохранения. Европейское бюро.
3. <http://www.niph.ru/> – Национальный НИИ общественного здоровья РАМН.
4. <http://www.zdravinform.ru/> – библиотека проектов реформы здравоохранения.
5. <http://www.rosmedstrah.ru/> – медицинское страхование в России.
6. <http://www.mma.ru/publication/medicine/public> – ММА им. Сеченова
7. <http://www.zdrav.org> – ЭкспертЗдравСервис – экспертная система оценки соответствия в здравоохранении.
8. <http://www.medical-law.narod.ru> – медицинское право – защита прав пациента.
9. <http://rudoctor.net/> – медицинский правовой портал.

9. Организационно-педагогические условия (условия реализации программы)

Обучение проводится в заочной форме.

Образовательная деятельность по реализации ДПП ПК «Современная клиентоориентированность и коммуникативная компетенция медицинских работников» предусматривает следующие виды учебных занятий и учебных работ:

- лекции (изучение текстовых и презентационных материалов);
- самостоятельная работа (изучение материалов дополнительной литературы, размещенной в СДО, индивидуальные консультации с применением электронных средств);
- итоговая аттестация (проводится в форме электронного тестирования, состоящего из 15 вопросов по всем темам курса; тестирование считается пройденным успешно, если даны верные ответы на более чем 70% вопросов).

Техническое обеспечение системы дистанционного обучения:

Каждый слушатель в течение всего периода обучения обеспечивается индивидуальным и неограниченным доступом в системе дистанционного обучения «СДО АНО ДПО «МИСО» на платформе Indigo (режим доступа: <http://91.143.17.4:85>) (далее – СДО). СДО обеспечивает возможность доступа обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"), как на территории организации, так и вне ее. В СДО обеспечивается:

- доступ к учебному плану, рабочей программе дисциплин и электронным

образовательным ресурсам по дисциплинам;

- фиксация хода образовательного процесса, результатов итоговой аттестации;
- проведение всех видов занятий, процедур независимой оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий;
- формирование электронного портфолио слушателя, в том числе сохранение результатов изучения учебно-методических материалов и прохождения установленных элементов итоговой аттестации;
- взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействие посредством сети «Интернет».

Функционирование СДО обеспечивается соответствующими средствами информационно-коммуникационных технологий и квалификацией работников, ее использующих и поддерживающих.

Функционирование СДО соответствует законодательству Российской Федерации. Доступ слушателей к электронной информационно-образовательной среде осуществляется с помощью присваиваемых и выдаваемых им логинов и паролей.

Логин и пароль состоит из буквенных и цифровых символов, генерируемых случайным образом датчиком случайных чисел. Слушателю одновременно с направлением логина и пароля также направляется инструкция пользователя по работе в СДО. Введя логин и пароль, слушатель получает доступ к электронным информационным ресурсам и электронным образовательным ресурсам.

Электронные информационные ресурсы представляют собой базу законодательных, нормативных правовых актов, нормативно-технических документов, национальных стандартов по дополнительной профессиональной программе.

Электронные образовательные ресурсы представляют собой учебные материалы, разработанные на основе законодательных, нормативно-правовых актов, нормативно-технических документов, национальных образовательных стандартов. Учебный материал собран таким образом, чтобы достичь планируемых результатов обучения согласно учебному плану, представлен в лекционном и презентационном формате, а также содержит дополнительный материал.

Итоговая аттестация проводится в электронной информационно-образовательной среде с рабочего места слушателя с использованием программного обеспечения электронной информационно-образовательной среды в форме тестирования.

Организация обучения:

Для реализации ДПП ПК «Современная клиентоориентированность и коммуникативная компетенция медицинских работников» Автономная некоммерческая организация дополнительного профессионального образования «Международный институт современного образования» использует систему дистанционного обучения «СДО АНО ДПО «МИСО» на платформе Indigo», которая обеспечивает возможность обучающимся знакомиться с учебными материалами и взаимодействовать с преподавателями по возникающим вопросам. Все учебные материалы разрабатывают высококвалифицированные преподаватели, имеющие практический опыт работы по профилю ДПП ПК.

Кадровое обеспечение реализации программы

Реализация дополнительной профессиональной программы повышения квалификации «Современная клиентоориентированность и коммуникативная компетенция медицинских работников» осуществляется с привлечением высококвалифицированных специалистов из ВУЗов и НИИ, а также организаций, с которыми заключен договор о сетевом взаимодействии, имеющих высшее профессиональное образование, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины (модуля).

Для методического руководства ДПП ПК Приказом директора АНО ДПО «МИСО» назначается руководитель ДПП ПК, который несет ответственность за организацию и осуществление образовательной деятельности.

9.1 Основа обучения:

Бюджетные ассигнования	Внебюджетные средства	Средства ТФОМС
нет	да	да

9.2 Стоимость обучения:

Стоимость обучения одного слушателя за счет внебюджетных средств, руб.	Стоимость обучения одного слушателя за счет средств ТФОМС
3 000 руб.	3 000 руб.

Основание: Приказ директора АНО ДПО «МИСО» «Об установлении стоимости оказания платных образовательных услуг по программам повышения квалификации, размещенных на портале НМФО на 2024 год» от 09.01.2024г № 24010901.

Рекомендация к реализации

в рамках «аккредитационного» пятилетнего цикла	за счет средств ТФОМС
Да	Да

9.3 Год утверждения программы: 2024

9.4 Адрес размещения программы в сети «Интернет»:

<https://misokmv.ru/org-info/education-program?id=332>

10. Оценка качества освоения программы

Оценка качества освоения программы включает итоговую аттестацию обучающихся.

Обучение проводится в заочной форме.

Образовательная деятельность по реализации ДПП ПК «Современная клиентоориентированность и коммуникативная компетенция медицинских работников» предусматривает следующие виды учебных занятий и учебных работ:

- лекции (изучение текстовых и презентационных материалов);
- самостоятельная работа (изучение материалов дополнительной литературы, размещенной в СДО, индивидуальные консультации с применением электронных средств);

10.1. Требования к процедуре итоговой аттестации

В соответствии с Федеральным законом "Об образовании в Российской Федерации" № 273-ФЗ от 29 декабря 2012 года, Приказом Министерства образования Российской Федерации от 01 июля 2013 года № 499 «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам», освоение дополнительной профессиональной программы «Современная клиентоориентированность и коммуникативная компетенция медицинских работников» повышения квалификации специалистов завершается обязательным завершающим этапом – итоговой аттестацией.

Целью итоговой аттестации слушателей является установление уровня их подготовки к выполнению профессиональной деятельности в рамках имеющейся квалификации.

Итоговая аттестация проводится с использованием дистанционных образовательных технологий.

К итоговой аттестации допускаются лица, завершившие обучение по дополнительной профессиональной программе.

– итоговая аттестация (проводится в форме электронного тестирования, состоящего из 15 вопросов по всем темам курса; тестирование считается пройденным успешно, если даны верные ответы на более чем 70% вопросов)

10.2. Примеры оценочных средств

1. Вопросы для промежуточной аттестации

1. Новая возможность пациента при переходе на пациентоориентированную модель здравоохранения:

- 1) Выбор медорганизации;
- 2) Выбор страховой компании по ОМС;
- 3) Обращение в суд;
- 4) Контроль над медицинским работником;
- 5) Жалоба на качество медуслуг.

2. В современных условиях ограничением деятельности врача или медицинской сестры является:

- 1) Платежеспособность пациента;
- 2) Страх жалобы пациента;
- 3) Поддержка администрации;
- 4) Квалификация медсестры;
- 5) Уровень оплаты труда.

3. Медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение:

- 1) Врачебный прием;
- 2) Медицинская услуга;
- 3) Медицинская помощь;
- 4) Экстренная помощь;
- 5) Помощь в кризисной ситуации.

2. Вопросы для итоговой аттестации

1. При оказании медицинской услуги внимание врача, в первую очередь, направлено:

- 1) На потребности пациента;
- 2) На платежеспособность пациента;
- 3) На сбор медицинского анамнеза;
- 4) На сбор социального анамнеза;
- 5) На состояние здоровья пациента.

2. Свойство медицинской услуги, которое выражается в невозможности ее продемонстрировать, попробовать или изучить до получения самой услуги:

- 1) Непостоянство качества;
- 2) Неосвязаемость;
- 3) Неотделимость от источника;
- 4) Отсутствие владения;
- 5) Неспособность к хранению.

3. Свойство медицинской услуги, демонстрирующее взаимосвязь и совпадение во времени ее производства и потребления:

- 1) Непостоянство качества;
- 2) Неспособность к хранению;
- 3) Неосвязаемость;
- 4) Неотделимость от источника;
- 5) Отсутствие владения.

10.3. Фонд оценочных средств

Виды деятельности	Профессиональные компетенции / трудовые функции	Требования к результатам	Средства оценки
Организация деятельности среднего и младшего медицинского персонала медицинской организации	С/02.6	70% и более правильных ответов	Тестовые задания 1-15 (Приложение)
Интегральная оценка сформированности компетенций		70% и более правильных ответов	Тест

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Сертификат 13167374590110326932537418450384338551240559706

Владелец Шельгина Елена Владимировна

Действителен с 03.06.2024 по 03.06.2025