

УЧЕБНЫЙ ПЛАН

дополнительной профессиональной программы повышения квалификации врачей «Профилактика конфликтных ситуаций между пациентом и врачом» по специальности «Лечебное дело», Стоматология.

Цель: совершенствование имеющихся компетенций, необходимых для профессиональной деятельности и повышения профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации по специальности лечебное дело, педиатрия, стоматология.

Категория обучающихся: анестезиологи и реаниматологи, лечебно-физическая культура, урологи, онкологи, травматологи и ортопеды, стоматологи, ревматологии, гематологи, гериатры, нейрохирурги, стоматологи ортопеды, офтальмологи, стоматологи-хирурги, детские стоматологи, неврологи, педиатры

Трудоемкость об учения: 36 часов, 36 зач.ед.

Режим занятий: 6 часов в день.

Форма обучения: Очно-заочная с применением ДОТ

Код	Наименование разделов дисциплин и тем	Трудоемкость		В том числе						Вид и форма контроля
		ЗЕ	акад. часы	Дистанционное обучение		Очное обучение				
				Л	СЗ	Л	З	СЗ	ОСК	
Рабочая программа учебного модуля №1 «Профилактика конфликтных ситуаций между пациентом и врачом»										
1.1	Конфликт. Типы и виды конфликтов	10	10	4	6			2		Тестовый контроль
1.2	Разрешение конфликтных ситуаций между пациентом и врачом.	12	12	6	6			4		Тестовый контроль
1.3	Методы и способы профилактики конфликтных ситуаций между пациентом и врачом	12	12	6	6			4		Тестовый контроль
Итоговая аттестация		2	2							Экзамен в форме собеседования
Итого		36	36	18	18			12		
Всего		36	36	18	18			12		

Содержание программ учебных модулей

№	Название темы	Основное содержание
1	Учебный модуль «Профилактика конфликтных ситуаций между пациентом	

	и врачом»	
1.1	Конфликт. Типы и виды конфликтов	Типы конфликтов: объективные, субъективные и нереалистические конфликты. Объективные конфликты вызваны неудовлетворением обещанного, несправедливым распределением каких-либо обязанностей, преимуществ и направлены на достижение конкретных результатов (обещание врачом больному полного излечения, а в результате особенностей течения болезни наступила стойкая утрата трудоспособности; некачественное выполнение своих обязанностей (послеоперационные осложнения по вине медицинского работника, несвоевременный обход); отказ в госпитализации больного или несвоевременная госпитализация; несвоевременное выполнение операций, процедур и т.п.; помещение в палату с умирающим больным; требование в покупке медикаментов; требование вознаграждения за выполненную работу). Субъективные конфликты. Этот тип конфликта часто связан с несовпадением ожиданий пациента с реальностью. Причины: несоответствующее представление о должном поведении медицинского персонала (грубость, неучтивость), проведении процедур (нерегулярность, непунктуальность, халатность), санитарно-гигиенические условия нахождения в стационаре (грязь, шум, запах), неправильная диагностика или неправильное назначение терапии. Нереалистичные конфликты - открытое выражение накопившихся отрицательных эмоций, обид, враждебности, когда острое конфликтное взаимодействие становится не средством достижения конкретного результата, а самоцелью. Причина - предвзятое отношение пациента к медицинской службе в целом или к отдельному врачу в частности.
1.2	Разрешение конфликтных ситуаций между пациентом и врачом	Наиболее распространенные способы разрешения конфликтов в медицинской практике:

		• досудебный: разрешение конфликта на первичном уровне врач – пациент, заведующего отделением, администрации ЛПУ, КЭК, этическим комитетом; • судебный: органами государственной юрисдикции; органами негосударственной юрисдикции специализированными третейскими судами. Способы разрешения конфликтов приводят к соответствующим типичным результатам разрешения конфликта: а) разрешение конфликта на досудебном уровне; б) исполнение решения суда. Основные направления разрешения конфликтных ситуаций между пациентом и врачом: - повышение правовой культуры врача; - повышение уровня профессиональной культуры врача; - информирование пациента о лечении и характере возможных осложнениях; - грамотная стратегия работы врача с возражениями пациента; - коллегиальное принятие плана лечения (совместно с узкими специалистами); - повышение квалификации медицинского персонала; - контроль за качеством ведения медицинской документации; - экспресс - диагностика психологического типа личности пациента; - коммуникативная компетентность врача.
1.3	Методы и способы профилактики конфликтных ситуаций между пациентом и врачом.	Технология «Я-сообщение». 4 шага к взаимному пониманию. Технология «Активное слушание». Профилактика конфликтов. Технология «Треугольник Карпмана». Как работать с недовольным пациентом? Технология «Правило LAST». Как защищать себя от эмоциональной агрессии пациентов. Как не перегорать. Как не раздражаться. Как не «тащить» эти переживания домой. Как быть в ресурсном состоянии? 4 источника энергии. Методы и

		подходы, которые помогают превентивному неконфликтному решению сложных рабочих ситуаций, связанных с пациентами (личная ответственность человека за свой эмоциональный настрой, способы сохранения ресурсного состояния, позитивная и важная часть работы с элементами стресс-менеджмента).
--	--	---

Целью дистанционного обучения является предоставление обучающимся возможности освоения дополнительных профессиональных программ непосредственно по месту жительства. Основными дистанционными образовательными технологиями на цикле ПК «Профилактика конфликтных ситуаций между пациентом и врачом» являются: интернет-технология в соответствии с заключенным договором между поставщиками услуг ИТ технологии и Институтом для реализации методик асинхронного дистанционного обучения. Для этого на образовательном сайте sdo.inpmo.ru "АНО ДПО «Института профессионального образования в сфере здравоохранения и социального развития», в разделе медицинский факультет формируется кейс, внутри которого папки по каждому учебному модулю, куда включены вопросы для самоконтроля, тестовые задания, лекционный материал, интернет-ссылки, нормативные документы, задания для самостоятельной работы с использованием методики асинхронного дистанционного обучения, получение электронного абонеента ЦМБ. Доступ к сети Интернет и ресурсам электронно-образовательной среды обеспечивается во всех учебных корпусах института по локальной сети из компьютерных классов и с рабочих мест преподавателей. Электронная информационно-образовательная среда обеспечивает проведение всех видов занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения, на основе информационной системы управления обучением Moodle (Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment).

Каждый обучающийся получает свой оригинальный пароль, который дает доступ к учебным материалам портала.

Литература:

1. Ананьева, Е. П. Откуда берутся конфликты в медицинской клинике? [Текст] / Е. П. Ананьева // Главный врач. - 2015. - № 3. - С. 11-12.
2. Анцупов, А. Я. Конфликтология. Учебник / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. - М.: Питер, 2015. - 528 с.
3. Ерохина, Т. В. Конфликт интересов при осуществлении медицинской деятельности [Текст] / Т. В. Ерохина // Правовые вопросы в здравоохранении. - 2014. - № 7. - С. 94- 102.
4. Жилиев, Е. П. Некоторые тенденции современной медицинской этики [Текст] / Е. П. Жилиев, В. С. Нечаев // Проблемы социальной гигиены, здравоохранения и истории медицины. - 2015. - № 2. - С. 43-46. 12.
5. Мыльникова, И. С. Права и обязанности медицинских работников: право, этика, этикет [Текст] / И. С. Мыльникова // В помощь практикующей медицинской сестре. – 2015. - № 3. – С. 4-79.
6. Салыгина, Е. С. Досудебный порядок разрешения споров с пациентом [Текст] / Е. С. Салыгина // Заместитель главного врача: лечебная работа и медицинская экспертиза. - 2015. - № 3. - С. 40-51.
7. Уткин, Э. А. Конфликтология. Теория и практика / Э.А. Уткин. - М.: Ассоциация авторов и писателей "ТАНДЕМ", ЭКСМОС, 2016. - 272 с.
8. Шамликашвили, Ц. А. Современные подходы к организации системы эффективного разрешения конфликтов в сфере оказания медицинской помощи [Текст] / Ц.

А. Шамликашвили, А. Н. Островский // Здравоохранение Российской Федерации. - 2015. - № 5. - С. 28-31. 29.

9. Эбич, А. В. Конфликт между врачом и пациентом: причины, диагностика и решения [Текст] / А. В. Эбич // Заместитель главного врача: лечебная работа и медицинская экспертиза. - 2014. - № 1. - С. 88-92.