

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Волгоградский государственный медицинский университет»
Министерства здравоохранения Российской Федерации

«УТВЕРЖДАЮ»
Первый проректор
Профессор *В.Б.Мандриков*
«14» июня 2017 г.



Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации

**«Работа с обращениями граждан в медицинском учреждении,
организационные, правовые, психологические аспекты»**

Кафедра общественного здоровья и здравоохранения
факультета усовершенствования врачей

Специальность: «Организация здравоохранения и общественное здоровье»

Форма обучения - очная

Количество часов – аудиторных всего - 36

Количество академических часов с использованием ДОТ – 0

Количество академических часов с использованием стажировки – 6

Количество академических часов с использованием симуляции - 0

Рекомендовано
Учебно-методической
Комиссией
Председатель УМК:

В.А.Мухоморова
(подпись)

«13» июня 2017 г.

Рекомендовано кафедрой
Протокол № 1
от «11» января 2017 г.
Зав. кафедрой:

М.В.Д.
(подпись)

«11» января 2017 г.

Волгоград, 2017

Дополнительная профессиональная программа разработана на основе 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 №34131)

Разработчики дополнительной профессиональной программы: к.м.н. доцент Ивашева В.В., ст. преп., к.м.н. Багметов Н.П.

Дополнительная профессиональная программа обсуждена на заседании кафедры общественного здоровья и здравоохранения факультета усовершенствования врачей протокол № 1 от «11» января 2017 года

Дополнительная профессиональная программа «Работа с обращениями граждан в медицинском учреждении, организационные, правовые, психологические аспекты»

Согласована с деканом факультета усовершенствования врачей Совет ФУВ протокол №4 от 13.06.2017г.

Декан ФУВ, д.м.н. Магницкая О.В.Магницкая

Рецензенты: _____

Согласована с научной фундаментальной библиотекой

Заведующая библиотекой Долгова Долгова В.В.

Общая характеристика дополнительной профессиональной образовательной программы

Дополнительные профессиональные образовательные программы, реализуемые в ФГБОУ ВО ВолгГМУ Минздрава России, представляют собой комплект учебно-методических документов, определяющих содержание и методы реализации процесса обучения, разработанный и утверждённый вузом с учётом

- требований рынка труда;
- федеральных государственных образовательных стандартов;
- профессиональных стандартов;
- квалификационных требований.

ДПП направлена на формирование у слушателей компетенций, позволяющих оказывать пациентам квалифицированную помощь; формирование готовности и способности к профессиональному, личностному и культурному самосовершенствованию, стремления к постоянному повышению своей квалификации, инноваторству.

ДПП регламентирует цели, планируемые результаты обучения, учебный план, календарный учебный график, содержание рабочих программ, условия и технологии реализации образовательного процесса, оценку качества подготовки.

(Приказ Минобрнауки России от 01.07.2013 N 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам».)

Цель программы

Качественная подготовка слушателей в соответствии с перечнем компетенций, необходимых для освоения ДПП.

Совершенствование профессиональных компетенций врача-организатора здравоохранения, необходимых для выполнения всех видов профессиональной деятельности в рамках имеющейся квалификации. Врач-организатор здравоохранения выполняет следующие виды профессиональной деятельности: профилактическая; диагностическая; лечебная; реабилитационная; психолого-педагогическая; организационно-управленческая; научно-исследовательская.

Планируемые результаты обучения

Планируемые результаты обучения вытекают из квалификационной характеристики врача-организатора здравоохранения, установленной приказом Минздравсоцразвития России от 23 июля 2010 г. № 541н г. «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей

руководителей, специалистов и служащих» (раздел «Квалификационные характеристики должностей работников в сфере здравоохранения»).

Совершенствованию подлежат следующие компетенции: В результате освоения программы дополнительного профессионального образования **«Работа с обращениями граждан в медицинском учреждении, организационные, правовые, психологические аспекты»** врач-организатор здравоохранения должен освоить современные нормативные документы, регламентирующие работу с жалобами и обращениями граждан, нормативную базу, определяющую права и обязанности граждан и медицинских работников в сфере здравоохранения, изучить основы конфликтологии, психологические аспекты взаимодействия с пациентами, принципы успешной коммуникации и разрешения конфликтов.

В результате успешного освоения программы слушатель усовершенствует имеющиеся профессиональные компетенции – способность/готовность:

- оптимизировать свою профессиональную деятельность с учетом новых законодательных документов, регламентирующих порядок работы с жалобами и обращениями граждан,
- использовать знание основ бесконфликтного общения для повышения качества и удовлетворенности пациентов оказываемой медицинской помощью
- использовать знания психологических аспектов взаимодействия с пациентами и их родственниками для профилактики синдрома «эмоционального выгорания»
- анализировать психологический климат, складывающийся в медицинском учреждении и своевременно принимать корректирующие управленческие решения,
- соблюдать принципы этики, деонтологии, обеспечивать в максимальной степени эффективное общение при работе с пациентами и их родственниками, а также коллегами по работе.

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации

**«Работа с обращениями граждан в медицинском учреждении,
организационные, правовые, психологические аспекты»**

*Целевая группа: руководители медицинских учреждений, их заместители,
курирующие вопросы качества медицинской помощи*

№ п/п	Наименование раздела, темы	Количество часов всего	Лекции	Семи- нарские занятия	Стажиро- вка
1.	Нормативная база, регламентирующая права и обязанности граждан и медицинских работников в сфере здравоохранения	2	2		
2.	Государственные гарантии бесплатного оказания гражданам медицинской помощи	2	2		
3.	Оказание платных медицинских услуг в государственных медицинских учреждениях	2	1	1	
4.	Делопроизводство в медицинских учреждениях и органах управления здравоохранением	3	2	1	
5.	Организация работы с обращениями граждан. Работа с письменными обращениями граждан.	4	1		3
6.	Основы конфликтологии. Виды конфликтов, пути решения.	4	3	1	
7.	Стратегия поведения должностных лиц медицинских учреждений при разборе устных и письменных обращений граждан.	4	2	2	
8.	Организация и работа конфликтной комиссии медицинского учреждения	3			3
9.	Психологические аспекты повседневной профессиональной деятельности медицинского работника.	4	2	2	
10.	Основы бесконфликтного общения	4	2	2	
11.	Профилактика синдрома «эмоционального выгорания» в профессиональной деятельности медицинских работников.	2	2		
12.	Объективные и субъективные аспекты при предоставлении качественных медицинских услуг.	2	1	1	
	ИТОГО:	36	20	10	6

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

Основная литература

1. **Правовые аспекты** оказания медицинской помощи и работа с обращениями граждан [Текст] : справ. пособие / Сабанов В. И., Ивашева В. В., Попова Е. Г. и др. ; ВолгГМУ Минздрава РФ, Каф. обществ. здоровья и здравоохран. с курсом обществ. здоровья и здравоохран. фак. усовершенствования врачей. - Волгоград : Изд-во ВолгГМУ, 2016. - 162, [2] с.
2. **Сабанов В. И.** Делопроизводство в учреждениях здравоохранения [Текст] : учеб. пособие / Сабанов В. И., Мультганова Т. Б., Багметов Н. П., Петров В. И. ; под ред. В. И. Петрова; Минздрав РФ, ВолгГМУ. - 3-е изд., доп. и перераб. - Волгоград : Изд-во ВолгГМУ, 2013. - 200, [4] с.
3. **Фатеева Ю. Г.** Делопроизводство. Курс лекций [Текст] / Фатеева Ю. Г., Кудрявцева И. И., Алтухова О. Н. ; ГБОУ ВПО ВолгГМУ Минздрава РФ, Каф. рус. яз. и соц.-культурной адаптации. - Волгоград : [СЭИЛ+], 2013. - 50 с.
4. **Куняев Н. Н.** Документоведение [Электронный ресурс] : учебник / Куняев Н. Н., Уралов Д. Н., Фабричный А. Г. - М. : Логос, 2012. - 352 с. - (Новая университетская библиотека). - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/>
5. **Кузнецов И. Н.** Деловое письмо [Электронный ресурс] / Кузнецов И.Н. - М. : Дашков и К, 2012. – Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru>

Дополнительная литература:

1. **Об утверждении Положения** о работе с обращениями граждан, поступающими в аппарат Губернатора Волгоградской области, адресованными Губернатору Волгоградской области, вице-губернатору - руководителю аппарата Губернатора Волгоградской области, первым заместителям Губернатора Волгоградской области и заместителям Губернатора Волгоградской области [Электронный ресурс] : постановление Губернатора Волгоградской обл. от 06.07.2015 N 608 (ред. от 03.12.2015). - СПС "Консультант Плюс". - Режим доступа: <http://www.consultant.ru>
2. **Об утверждении Инструкции** об организации рассмотрения обращений граждан в Фонде социального страхования Российской Федерации (Зарегистрировано в Минюсте России 09.02.2016 N 41031) [Электронный ресурс] : приказ ФСС РФ от 13.01.2016 N 11. - СПС "Консультант Плюс". - Режим доступа: <http://www.consultant.ru>
3. **Об утверждении Положения** о работе с обращениями граждан, поступающими в комитет здравоохранения Волгоградской области [Электронный ресурс] : приказ комитета здравоохранения Волгоградской обл. от 15.07.2015 N 2280. - СПС "Консультант Плюс". - Режим доступа: <http://www.consultant.ru>
4. **О порядке рассмотрения обращений** граждан Российской Федерации [Электронный ресурс] : Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ (ред. от

03.11.2015) : принят Государственной Думой 21 апреля 2006 г. - СПС "Консультант Плюс". - Режим доступа: <http://www.consultant.ru>

5. **Барихин А.Б.** Делопроизводство и документооборот [Электронный ресурс]. - М. : Книжный мир, 2008. - 416 с. – Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/>

6. **Сабанов В. И.** Работа с жалобами и обращениями граждан при оказании им медицинской помощи [Текст] : практ. пособие для системы послевуз. образования врачей / Сабанов В. И., Ивашева В. В., Попова Е. Г. и др. ; Минздравсоцразвития РФ; ВолГМУ. - Волгоград : Изд-во ВолГМУ, 2009. - 116 с.

7. **Конфиденциальное делопроизводство** и защищенный электронный документооборот [Электронный ресурс] : учебник / Н. Н. Куняев, А. С. Дёмушкин, Т. В. Кондрашова, А. Г. Фабричный ; под общ. ред. Н.Н. Куняева. - М. : Логос, 2011. – 452 с. - (Новая университетская библиотека). – Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/>

8. **Кабашов С. Ю.** Организация работы с обращениями граждан в истории России [Электронный ресурс] : учебное пособие / Кабашов С. Ю. - М. : Флинта : Наука, 2010. - 312 с. - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/>

9. **Филюнова И. М.** Документирование управленческой деятельности : практикум [Электронный ресурс] : учеб. пособие для студентов вузов / Филюнова И. М. - М. : Аспект Пресс, 2009. - 127 с. - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/>

10. **Кушнерук С. П.** Документная лингвистика [Электронный ресурс] : учебное пособие / Кушнерук С. П. - 4-е изд., стереотип. - М. : ФЛИНТА : Наука, 2011. - 256 с. - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/>