

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
**СЕВЕРНЫЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ**

«СОГЛАСОВАНО»

Директор ЦДПО

  
Л.Г. Эмке  
« 19 » 06 2020 г.

«УТВЕРЖДАЮ»

Проректор по развитию регионального  
здравоохранения и дополнительному  
профессиональному образованию

  
М.Г. Дьячкова  
« 26 » 06 2020 г.



ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА  
ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ

**«Конфликтный и агрессивный пациент: особенности взаимодействия»**

Программа разработана: д.п.н., профессором, зав. кафедрой педагогики и психологии Васильевой Е.Ю., к.п.н., доцентом кафедры педагогики и психологии Томиловой М.И.

(ученая степень, звание, должность, Ф.И.О. разработчика)

Архангельск  
2020 г.

Программа утверждена на заседании кафедры педагогики и психологии

«11» марта 2020 г., протокол № 8

Программа рассмотрена на заседании методической комиссии ЦДПО

«19» июня 2020 г., протокол № 6

Программа утверждена решением ученого совета СГМУ

«26» июня 2020 г., протокол № 12

#### **УСЛОВНЫЕ ОБОЗНАЧЕНИЯ:**

**ДПП ПК – дополнительная профессиональная программа повышения квалификации**

**ПК – повышение квалификации**

**ОСКЭ - объективный структурированный клинический экзамен**

**ЭИОС – электронная информационно-образовательная среда**

## ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

### Общая характеристика программы:

#### Актуальность

Конфликты являются неотъемлемой частью во взаимоотношениях врача и пациента. Врачу необходимо уметь выстраивать правильную линию поведения и грамотно выходить из конфликта с минимальными потерями.

Цель реализации программы – совершенствование у слушателей коммуникативных навыков, позволяющих эффективно взаимодействовать с конфликтными и агрессивными пациентами.

- Принцип построения программы – блочно-модульный. Программа включает 2 модуля: Психология пациента, Профилактика конфликта и техника выхода из конфликтной ситуации.
- Формы учебного процесса и виды учебных занятий.

Программа реализуется в очно-заочной форме с использованием дистанционных образовательных технологий. Дистанционные образовательные технологии предполагают использование электронного обучения в ЭИОС университета на базе платформы LMS MOODLE: освоение учебного материала, представленного в форме лекционных материалов, презентаций, видеоматериалов, нормативных документов, тестирование. Очные занятия представлены в виде симуляционного обучения.

- Формы контроля знаний – тесты, клинические задачи, объективный структурированный клинический экзамен (ОСКЭ).
- Краткая характеристика списка рекомендуемой литературы

Список рекомендуемой литературы включает учебники, учебные пособия и методические издания.

### Требования к уровню подготовки слушателя

**Программа предназначена для специалистов с высшим медицинским образованием, имеющих следующие специальности:**

**Основная специальность – Терапия.**

**Смежные специальности –** Аллергология и иммунология, Акушерство и гинекология, Дерматовенерология, Гастроэнтерология, Гериатрия, Инфекционные болезни, Кардиология, Колопроктология, Косметология, Лечебное дело, Мануальная терапия, Медико-социальная экспертиза, Неврология, Нейрохирургия, Онкология, Остеопатия, Общая врачебная практика (семейная медицина), Оториноларингология, Офтальмология, Психиатрия, Психиатрия-наркология, Психотерапия, Пульмонология,

Рентгенэндоваскулярные диагностика и лечение, Радиотерапия, Ревматология, Скорая медицинская помощь, Травматология и ортопедия, Токсикология, Торакальная хирургия, Физиотерапия, Фтизиатрия, Ультразвуковая диагностика, Эндокринология.

### **Требования к результатам освоения программы**

Цель (планируемые результаты обучения) программы повышения квалификации (ПК) «Конфликтный и агрессивный пациент: особенности взаимодействия» - совершенствование у слушателей коммуникативных навыков, позволяющих эффективно взаимодействовать с конфликтными и агрессивными пациентами.

**Программа направлена на совершенствование следующей профессиональной компетенции, необходимой для выполнения трудовых функций профессионального стандарта «Врач-лечебник (врач-терапевт участковый)», утвержденного Приказом Минтруда России от 21.03.2017 № 293н**

<b>Трудовая функция с кодом</b>	<b>Профессиональная компетенция</b>
Проведение обследования пациента с целью установления диагноза (А/02.7)	ПК 1 – готовность к коммуникации для решения задач профессиональной деятельности
Назначение лечения и контроль его эффективности и безопасности (А/03.7)	
Реализация и контроль эффективности медицинской реабилитации пациента, в том числе при реализации индивидуальных программ реабилитации или абилитации инвалидов, оценка способности пациента осуществлять трудовую деятельность (А/04.7)	
Проведение и контроль эффективности мероприятий по профилактике и формированию здорового образа жизни и санитарно-гигиеническому просвещению населения (А/05.7)	

Программа направлена на совершенствование данной профессиональной компетенции, необходимой для выполнения трудовых функций, включающих в себя общение с пациентами, врачей указанных выше специальностей и следующих утвержденных профессиональных стандартов: «Врач-аллерголог-иммунолог», «Врач-дерматовенеролог», «Врач-гастроэнтеролог», «Врач-гериатр», «Врач-инфекционист», «Врач-кардиолог», «Врач-колопроктолог», «Врач-невролог», «Врач-нейрохирург», «Врач-оториноларинголог», «Врач-офтальмолог», «Врач-пульмонолог», «Врач по рентгенэндоваскулярным диагностике и лечению», «Врач-ревматолог», «Врач скорой медицинской помощи», «Врач-травматолог-ортопед», «Врач-токсиколог», «Врач - торакальный хирург», «Врач-фтизиатр», «Врач ультразвуковой диагностики», «Врач-эндокринолог».

## РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИН (МОДУЛЕЙ)

### МОДУЛЬ 1.

#### Психология пациента

(название)

Индекс	Наименование разделов, тем, элементов и т.д.
1.1.	Психологические (поведенческие) реакции больных на заболевание
1.2.	Общение с враждебно настроенными, агрессивными пациентами
1.3	Взаимодействие с агрессивным пациентом

### МОДУЛЬ 2.

#### Профилактика конфликта и техника выхода из конфликтной ситуации

(название дисциплины / модуля)

Индекс	Наименование разделов, тем, элементов и т.д.
2.1.	Стратегия и тактика предотвращения конфликта
2.2.	Причины конфликтов и возможные пути решения конфликтных ситуаций в медицинской практике
2.3.	Техника выхода из конфликтной ситуации

## УЧЕБНЫЙ ПЛАН

### УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ПРОГРАММЫ ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ (ПК) «Конфликтный пациент: особенности взаимодействия»

Цель – совершенствование у слушателей коммуникативных навыков, позволяющих эффективно взаимодействовать с конфликтными и агрессивными пациентами.

Категория слушателей – врачи, участвующие в оказании первичной и первичной специализированной медико-санитарной помощи.

Срок обучения – 36 часов.

Форма обучения – очно-заочная.

Режим занятий – 3 дня по 6 часов - электронное обучение; 3 дня по 6 часов – симуляционное обучение.

Индекс	Наименование дисциплин (модулей), разделов, тем, элементов	Электронное обучение (час)	Симуляционное обучение (час)	Форма контроля
--------	------------------------------------------------------------	----------------------------	------------------------------	----------------

<b>1.</b>	<b>Психология пациента</b>	12	6	клиническая задача
1.1	Психологические (поведенческие) реакции больных на заболевание	6		
1.2	Общение с враждебно настроенными, агрессивными пациентами	6		
1.3	Взаимодействие с агрессивным пациентом		6	
<b>2.</b>	<b>Профилактика конфликта и техника выхода из конфликтной ситуации</b>	6	6	тест, клиническая задача
2.1.	Стратегия и тактика предотвращения конфликта	3		
2.2.	Причины конфликтов и возможные пути решения конфликтных ситуаций в медицинской практике	3		
2.3.	Техника выхода из конфликтной ситуации		6	
	<b>Итоговая аттестация</b>		6	ОСКЭ
	<b>Всего</b>	18	18	

Основными средствами электронного обучения при реализации программы являются, учебные материалы, размещенные в электронной информационно-образовательной среде университета (лекционные материалы, презентации, фильмы, нормативные документы).

При зачислении на обучение по дополнительной профессиональной программе слушатели регистрируются в системе дистанционного обучения университета, каждому слушателю присваиваются и направляются по электронной почте логин и пароль для входа в систему.

Контроль освоения материала осуществляется в форме тестирования в ЭИОС.

### **ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ**

Оценка качества освоения программы включает промежуточную (по отдельным модулям) и итоговую аттестацию обучающихся.

Промежуточный контроль знаний по модулям осуществляется в виде тестирования и решения клинической задачи.

Итоговая аттестация проводится в виде объективного структурированного клинического экзамена.

## ОБУЧАЮЩИЙ СИМУЛЯЦИОННЫЙ КУРС

**Цель обучения:** совершенствование у слушателей коммуникативных навыков, позволяющих эффективно взаимодействовать с конфликтными и агрессивными пациентами.

**Трудоемкость:** 18 (час.)

№	Наименование модулей (разделов/тем)	Тип и вид симулятора	Формируемые профессиональные умения и навыки	Форма контроля
<i>Общепрофессиональные умения и навыки</i>				
1	Психология пациента	Стандартизированный пациент	навыки общения с различными типами пациентов	Клиническая задача
2	Профилактика конфликта и техника выхода из конфликтной ситуации	Стандартизированный пациент	умения применять технику выхода из конфликтной ситуации с пациентом	Клиническая задача
3	Итоговая аттестация	Стандартизированный пациент	навыки общения с конфликтными пациентами	ОСКЭ