


Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Самарский государственный медицинский университет»
Министерства здравоохранения Российской Федерации
Кафедра сестринского дела

СОГЛАСОВАНО
Проректор по учебно-
методической работе и связям с
общественностью
профессор Т.А. Федорина


«13» 12 2016 г.

УТВЕРЖДАЮ
Председатель ЦКМС
первый проректор - проректор
по учебно-воспитательной
и социальной работе
профессор Ю.В. Щукин


«14» 12 2016 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

СЕРВИС МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ В СЕСТРИНСКОЙ ПРАКТИКЕ

Б.1.В.ДВ.2

Рекомендуется для направления подготовки
СЕСТРИНСКОЕ ДЕЛО 34.03.01


Уровень высшего образования *Бакалавриат*

Квалификация (степень) выпускника *Академическая медицинская сестра.*
Преподаватель

Институт сестринского образования

Форма обучения очная

СОГЛАСОВАНО
Директор ИСО
профессор Л.А. Карасева


«31» 10 2016 г.

СОГЛАСОВАНО
Председатель методической
комиссии по специальности
сестринское дело, доцент
Л.А. Лазарева


«28» 10 2016 г.

Программа рассмотрена и
одобрена на заседании
кафедры (протокол № 2,
«26» 10 2016)
Заведующий кафедрой,
профессор С.И. Двойников


«26» 10 2016 г.

Самара 2016

Рабочая программа разработана в соответствии с ФГОС ВО по специальности сестринское дело 34.03.01, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 964 от 03.09.2015 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 34.03.01 Сестринское дело (уровень бакалавриата)" (Зарегистрировано в Минюсте России 05.10.2015 N 39150).

Составители рабочей программы:

Мунтян Ирина Александровна, ассистент кафедры сестринского дела

Рецензенты:

- Лапик Светлана Валентиновна - доктор медицинских наук, профессор, заведующая кафедрой теории и практики сестринского дела федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Тюменский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации;
- Поздеева Татьяна Васильевна - доктор медицинских наук, профессор, заведующая кафедрой экономики, менеджмента и медицинского права федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Нижегородская государственная медицинская академия» Министерства здравоохранения Российской Федерации.

1. Планируемые результаты обучения по дисциплине

Цель освоения учебной дисциплины «Сервис медицинских услуг в сестринской практике» состоит в овладении системными знаниями, умениями и навыками в области обеспечения квалифицированного ухода за пациентом, а также в освоении новых методов оказания сервисных услуг в практической деятельности среднего медицинского персонала.

Задачи:

- ознакомить студентов с ключевыми составляющими медицинского сервиса;
- дать студентам глубокие и систематизированные знания в области организации сервиса медицинских услуг пациентам.
- научить студентов организовывать работу среднего медицинского персонала для обеспечения комфортного пребывания пациентов в лечебной организации.
- изучить роль среднего медицинского персонала в организации оказания сервисных услуг пациентам.

Дисциплина «Сервис медицинских услуг в сестринской практике» дает возможность студентам сформировать следующие **профессиональные компетенции (ПК)**:

- способность и готовность к обеспечению квалифицированного ухода за пациентом (ПК-1);
- готовность к участию во внедрении новых методов и методик в области своей профессиональной деятельности (ПК-24).

В результате изучения дисциплины, по окончании формирования **профессиональных компетенций** студент должен:

знать:

- основные направления сервисных услуг в сестринской практике;
- ключевые составляющие медицинского сервиса;
- нормативно-правовую документацию, регламентирующую работу ЛПО в сфере платных услуг;
- особенности восприятия информации у пациентов разного возраста и с различной патологией;
- понятия медицинской этики, деонтологии;
- модели взаимоотношений медицинских работников с пациентом;
- особенности предотвращения конфликтных ситуаций между пациентом и медицинским персоналом;
- методы проведения адаптации среднего медперсонала при оказании платных медицинских услуг;
- телефонный этикет.

уметь:

- вести разъяснительную беседу с больными и их родственниками;
- обучать пациентов и их родственников уходу;
- принимать решения при внезапно возникших проблемах в уходе за больным;
- организовать работу медицинского персонала для обеспечения комфортного пребывания пациента в ЛПО;

- организовывать мероприятия предупреждающие риски пациентов в ЛПО; организовать действия медицинского персонала в ситуации агрессии со стороны пациента.

владеть:

- навыками организации квалифицированного ухода за больными с различной патологией;
- методами проведения мониторинга состояния пациента;
- навыками ведения медицинской документации;
- навыками организации «школ здоровья»;
- методами мотивации среднего медицинского персонала на реализацию стандартов сервиса для пациентов;
- организационными навыками обеспечения безопасности пациента в больничной среде.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Сервис медицинских услуг в сестринской практике» реализуется в рамках дисциплины по выбору БЛОКА 1 «Дисциплины (модули)».

Предшествующими, на которые базируется дисциплина «Сервис медицинских услуг в сестринской практике», являются «Анатомия человека», «Общая психология», «Основы сестринского дела», «Теория сестринского дела»; учебная практика: «Психология взаимодействия», учебная практика «Клиническая».

Параллельно изучаются: «Фармакология», «Нормальная физиология», «Микробиология, вирусология, иммунология», «Общая патология», «Безопасность жизнедеятельности», «Сестринское дело в терапии и гериатрии», «Инновации в сестринском деле».

Дисциплина «Сервис медицинских услуг в сестринской практике» является основополагающей для изучения следующих дисциплин: «Паллиативная помощь», «Сестринское дело при инфекционных болезнях», «Сестринское дело в хирургии», «Сестринское дело в педиатрии», производственные практики: «Технологии профессиональной деятельности», «Клиническая», «Сестринские исследования и доказательная практика».

Освоение компетенций в процессе изучения дисциплины способствует формированию знаний умений и навыков, позволяющих осуществлять эффективную работу по следующим видам профессиональной деятельности: сестринская клиническая практика и организационно-управленческая.

3. Объем дисциплины и виды учебной работы.

Общая трудоемкость дисциплины составляет **3 зачетных единицы**

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		3			
Контактная работа обучающихся с преподавателем Аудиторные занятия (всего)	108	108			
В том числе:					
Лекции	24	24			
Практические занятия (ПЗ)	-	-			
Семинары (С)	48	48			
Лабораторные работы (ЛР)	-	-			
Самостоятельная работа (всего)	36	36			
В том числе:					
<i>Работа с литературой</i>	16	16			
<i>Тестирование</i>	4	4			
<i>Подготовка доклада</i>	12	12			
<i>Решение ситуационных задач</i>	4	4			
Вид промежуточной аттестации	зачет	зачет			
Общая трудоемкость:	108	108			
часов	3	3			
зачетных единиц					

4. Содержание дисциплины

4.1. Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование раздела	Содержание раздела	Коды компетенций
1	2	3	4
1.	Организация сервиса медицинских услуг в ЛПО	Основные разделы и направления в организации сервисных услуг пациентам. Нормативно- правовая база, регламентирующая деятельность ЛПО в сфере платных услуг	ПК-1; ПК-24.
2.	Роль среднего медицинского персонала в сфере оказания сервисных услуг пациентам.	Организация работы среднего медицинского персонала в сфере оказания сервисных услуг пациентам. Обеспечение комфортного и безопасного пребывания пациента в ЛПО. Дизайн и комфорт в палатах. Организация сервиса питания пациентов. Внешний вид медицинского персонала в ЛПО. Посещение родственниками пациента.	ПК-1; ПК-24.
3.	Особенности взаимодействия в системах «медицинская	Этапы адаптации среднего медицинского персонала при оказании платных медицинских	ПК-1 ПК-24.

	сестра - пациент-семья пациента»	услуг. Коммуникативный процесс в ЛПО и в сфере оказания сервисных услуг пациентам. Управление конфликтами. Микроклимат в коллективе. Мотивация среднего медицинского персонала при оказании платных услуг пациентам	
--	----------------------------------	---	--

4.2. Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Виды учебной работы			Всего час.
		Лекции	Семинарские занятия	СРС	
1.	Организация сервиса медицинских услуг в ЛПО	4	-	4	8
2.	Роль среднего медицинского персонала в сфере оказания сервисных услуг пациентам.	10	24	15	49
3.	Особенности взаимодействия в системах «медицинская сестра - пациент-семья пациента»	10	24	17	51
	ИТОГО:	24	48	36	108

5. Тематический план лекций

№ п/п	Раздел дисциплины	Тематика лекций	Трудоемкость (час.)
1.	Организация сервиса медицинских услуг в ЛПО	Лекция 1. Основные разделы сервисных услуг в сестринской практике	2
		Лекция 2. Организация работы сестринского персонала в сфере оказания сервисных услуг пациентам.	2
2.	Роль среднего медицинского персонала в сфере оказания сервисных услуг пациентам	Лекция 3 Обеспечение безопасности пациента в ЛПО	2
		Лекция 4. Обеспечение комфортного пребывания пациента в ЛПО.	2
		Лекция 5. Внешний вид медицинского персонала	2
		Лекция 6. Организация сервиса питания в ЛПО	2
		Лекция 7. Качество жизни пациента в ЛПО	2
	Особенности взаимодействия в системах «медицинская сестра -пациент-	Лекция 8. Адаптация среднего медицинского персонала при оказании платных медицинских услуг.	2
		Лекция 9. Коммуникация в сфере организации сервисных услуг.	2

	семья пациента»	Лекция 10. Психологический микроклимат в коллективе.	2
		Лекция 11. Управление конфликтами	2
		Лекция 12. Мотивация медицинского персонала при оказании пациентам сервисных услуг	2
Итого:			24

6. Тематический план семинарских занятий

№ п/п	Раздел дисциплины	Тематика практических занятий	Формы контроля		Трудоемкость (час.)
			текущего	рубежно го	
2.	Роль среднего медицинского персонала в сфере оказания сервисных услуг пациентам	Занятия 1. Безопасность пациента в ЛПО	Тестирование		6
		Занятие 2. Организация комфортных условий для пациента в ЛПО. Дизайн и комфорт в палатах	Устный опрос		4
		Занятие 3. Организация сервиса питания пациентов в ЛПО	Устный опрос		4
		Занятие 4. Внешний вид медицинского персонала	Устный опрос		4
		Занятие 5. Посещение пациента родственниками	Устный опрос	Доклад	6
3.	Особенности взаимодействия в системах «медицинская сестра - пациент-семья пациента	Занятие 6. Адаптация среднего медицинского персонала при оказании платных медицинских услуг.	Устный опрос Тестирование		6
		Занятие 7. Коммуникационный процесс в организации сервисных услуг.	Тестирование Решение ситуационных задач		6
		Занятие 8. Трудовая мотивация медицинского персонала при оказании пациентам сервисных услуг	Тестирование Решение ситуационных задач		6
		Занятие 9. Управление конфликтами.	Тестирование	Доклад	6
Итого:					48

7. Лабораторный практикум не предусмотрен.

8. Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающегося

8.1 Содержание самостоятельной работы студента

№ п/п	Раздел дисциплины	Наименование работ	Трудо-емкость (час)
1.	Организация сервиса медицинских услуг в ЛПО	работа с литературой, тестирование, подготовка доклада	4
2.	Роль среднего медицинского персонала в сфере оказания сервисных услуг пациентам	работа с литературой, тестирование, подготовка доклада	15
3.	Особенности взаимодействия в системах «медицинская сестра - пациент-семья пациента	работа с литературой, тестирование, подготовка доклада	17
Итого:			36

8.2. Тематика курсовых проектов (работ) и/или реферативных работ не предусмотрена

8.3. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.

Данный раздел рабочей программы разрабатывается в качестве самостоятельного документа «Методические рекомендации для студента» в составе УМКД

9. Ресурсное обеспечение

9.1 Основная литература

№ п/п	Наименование	Автор (ы)	Год, место издания	Кол-во экземпляров	
				в библиотеке	на кафедре
1	2	3	4	5	6
1.	Менеджмент и лидерство: учебник [Электронный ресурс] http://www.studentlibrary.ru/book/ ISBN 978970413258. html	Н. Н. Камынина, И. В. Островская, А. В. Пьяных	2012 г. М. : ГЭОТАР-Медиа, 2012. - 527 с.	5	2
4.	Организация специализированного сестринского ухода : учебное пособие	Н. Ю. Корягина [и др.] ; под ред. З. Е. Сопиной.	2015 г. М. : ГЭОТАР-Медиа, - 454 с.	3	1

	[Электронный ресурс] http://www.studentlibrary.ru/book/ ISBN 9785970431979. html				
--	--	--	--	--	--

9.2 Дополнительная литература

№ п/п	Наименование	Автор (ы)	Год, место издания	Кол-во экземпляров	
				в библио- теке	на кафед- ре
1	2	3	4	5	6
1.	Коммуникативная культура врача: учебное пособие [Электронный ресурс] http://www.studentlibrary.ru/book/ ISBN 9785473005035. html	Н. Н.Белоконова, О. Н. Мелентьева, Е. Н. Сметанина	2009г. Самара: Офорт, - 69 с.	1	1
4.	Сестринское дело и манипуляционная техника: учебник [Электронный ресурс] http://www.studentlibrary.ru/book/ ISBN 9850611359. html	И. В. Яромич.	2012г. Ростов н/Д: Феникс ; Минск: Вышэйшая школа, 569с. (Медицина)	20	1

9.3 Программное обеспечение.

Программные средства общего назначения: текстовые редакторы; графические редакторы; электронные таблицы (Microsoft Window, Microsoft Office).

9.4 Ресурсы информационно-с телекоммуникативной сети «Интернет»

- <http://window.edu.ru/> Информационная система "Единое окно доступа к образовательным ресурсам"

информационно - справочная система:

- www.studmedlib.ru- «Консультант студента»

электронно- библиотечные системы:

- <http://elibrary.ru/defaultx.asp> - Научная электронная библиотека

- www.rosmedlib.ru - Электронная медицинская библиотека «Консультант» издательства ГЭОТАР-медиа

9.5 Материально-техническое обеспечение дисциплины.

Лекционные занятия:

- комплект электронных презентаций (слайдов),
- аудитория, оснащенная презентационной техникой, проектор, экран, компьютер/ноутбук.

Семинарские занятия:

- учебная комната в неврологическом отделении многопрофильного стационара СГКБ №1 им. Н.И.Пирогова, муляжи, медицинское оборудование, комплект тестовых заданий, учебная литература.

Самостоятельная работа студента:

- читальные залы библиотеки, Интернет-центр.

10. Использование инновационных (активных и интерактивных) методов обучения

Используемые активные методы обучения при изучении данной дисциплины составляют 19% от объема аудиторных занятий

№ п/п	Наименование раздела	Формы занятий с использованием активных и интерактивных образовательных технологий	Трудоемкость (час.)
1.	Роль среднего медицинского персонала в сфере оказания сервисных услуг пациентам	Лекция 3 Обеспечение безопасности пациента в ЛПО	2
		лекция-визуализация.	2
		Лекция 4. Обеспечение комфортного пребывания пациента в ЛПО.	2
		Лекция 5. Внешний вид медицинского персонала	2
2.	Особенности взаимодействия в системах «медицинская сестра - пациент-семья пациента	Лекция 7. Качество жизни пациента в ЛПО	2
		Лекция 9. Коммуникация в сфере организации сервисных услуг.	2
		лекция-визуализация.	2
		Лекция 11. Управление конфликтами	2
		лекция-визуализация.	2
		Лекция 12. Мотивация медицинского персонала при оказании пациентам сервисных услуг	2
		лекция-визуализация.	2

11. Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации: примеры оценочных средств для промежуточной аттестации, процедуры и критерии оценивания.

Фонд оценочных средств разрабатывается в форме самостоятельного документа (в составе УМКД).

Зачет проводится в устной форме.

Перечень вопросов для подготовки к зачету

1. Ключевые составляющие безупречного медицинского сервиса
2. Материальные и нематериальные аспекты медицинского сервиса
3. Риски, осложняющие проблемы со здоровьем у пациентов в ЛПО
4. Условия, влияющие на качество жизни пациента в стационаре
5. Аутсорсинг лечебного питания в ЛПО
6. Новые подходы к организации лечебного питания
7. Основные принципы организации обучения пациентов в «Школах здоровья»
8. Документы, регламентирующие организацию «Школы здоровья»
9. Профессиональная адаптация медицинского персонала
10. Преграды в организационных коммуникациях
11. Ступени отбора персонала
12. Ключевые задачи мотивации
13. Типы невербальных коммуникаций
14. Организация проведения занятия в школе здоровья
15. Проблемы качества сестринской помощи
16. Трудовая адаптация медицинских работников ЛПУ
17. Оценка качества сестринской помощи.
18. Совершенствование сестринской практики
19. Профессиональная этика и ее основные элементы
20. Сестринская деонтология
21. Профессиональный уход.
22. Прием пациента в стационар (предполагаемые риски)
23. Модели предоставления сестринского ухода.
24. Конкуренция на рынке медицинских услуг
25. Новые технологии в обучении пациентов
26. Стандарты сестринского дела.
27. Психологические аспекты профессиональной деятельности медицинского работника
28. Управление конфликтами и стрессами в работе медицинской сестры
29. Медицинский сервис услуг в коммерческих и некоммерческих организациях сферы здравоохранения
30. Специальные подходы при общении медицинской сестры с различными категориями пациентов
31. Значение внешнего облика медсестры в формировании правильных взаимоотношений с больными.
32. Требования к медицинской одежде сотрудника.
33. Правила посещения родственниками пациентов отделений реанимации и интенсивной терапии.

Критерии оценивания промежуточной аттестации:

«Зачтено» продемонстрированы достаточно твердые знания материалы дисциплины, проявлено понимание сущности и взаимосвязи рассматриваемых процессов и явлений, даны правильные, полные ответы на большинство вопросов. Нет грубых ошибок. При ответах на отдельные вопросы допущены неточности.

«Не зачтено» Не дано ответа или даны большинство неправильных ответов, продемонстрировано непонимание сущности предложенных вопросов. Допущены грубые ошибки при ответе на вопросы.

12. Методическое обеспечение дисциплины

Методическое обеспечение дисциплины разрабатываются в форме отдельного комплекта документов: «Методические рекомендации к лекциям», «Методические рекомендации к семинарским занятиям», «Фонд оценочных средств», «Методические рекомендации для студента» (в составе УМКД).

Примеры оценочных средств рубежного контроля успеваемости

В качестве формы рубежного контроля по разделам: «Организация сервиса медицинских услуг в ЛПО», «Роль среднего медицинского персонала в сфере оказания сервисных услуг пациентам», «Особенности взаимодействия в системах «медицинская сестра - пациент-семья пациента» студентам предложены **темы докладов** с последующим выступлением на семинарском занятии.

Требования к выполнению доклада:

1. Доклад не копируется дословно из первоисточника, а представляет собой новый вторичный текст,
2. При написании доклада следует использовать только тот материал, который отражает сущность темы;
3. Изложение должно быть последовательным и доступным для понимания докладчика и слушателей;
4. Доклад должен быть с иллюстрациями, таблицами, если это требуется для полноты раскрытия темы;
5. При подготовке доклада использовать не менее 3-х первоисточников.
6. Доклад должен быть выполнен печатным способом на одной стороне бумаги формата А4 через полтора интервала. Цвет шрифта должен быть черным (шрифт Times New Roman, 14 пт.).

Перечень тем для докладов:

Раздел 1 «Организация сервиса медицинских услуг в ЛПО»

1. Направления сервисных услуг в сестринской практике
2. Факторы, влияющие на реализацию медицинских услуг для поддержания конкурентно способности лечебной организации
3. Ключевые составляющие безупречного медицинского сервиса
4. Психологический аспект, как один из составляющих сервисной медицинской услуги
5. Физический комфорт, как один из составляющих сервисной медицинской услуги

Раздел 2 «Роль среднего медицинского персонала в сфере оказания сервисных услуг пациентам»

1. Профилактика возможных рисков, осложняющих проблемы со здоровьем у пациентов в ЛПО
2. Идентификация пациента
3. Профилактики падений
4. Аутсорсинг лечебного питания в ЛПО
5. Программа адаптации нового сотрудника.

Раздел 3 «Особенности взаимодействия в системах «медицинская сестра - пациент-семья пациента»

1. Психологические аспекты взаимодействия медицинской сестры с пациентами и родственниками

2. Психология профессионального общения
3. Роль медицинской сестры в системе психологической реабилитации больных
4. Управление конфликтами в учреждениях здравоохранения.
5. Мотивация и научная организация труда сестринского персонала ЛПО

Критерия оценивания доклада:

Оценка «отлично»- учебный материал освоен студентом в полном объеме, легко ориентируется в материале, полно и аргументировано отвечает на дополнительные вопросы, излагает материал логически последовательно, делает самостоятельные выводы, умозаключения, демонстрирует кругозор, использует материал из дополнительных источников, интернет ресурсы. Сообщение носит исследовательский характер. Речь характеризуется эмоциональной выразительностью, четкой дикцией, стилистической и орфоэпической грамотностью. Использует наглядный материал (презентация).

Оценка «хорошо»- по своим характеристикам сообщение студента соответствует характеристикам отличного ответа, но студент может испытывать некоторые затруднения в ответах на дополнительные вопросы, допускать некоторые погрешности в речи. Отсутствует исследовательский компонент в сообщении.

Оценка «удовлетворительно»- студент испытывал трудности в подборе материала, его структурировании. Пользовался, в основном, учебной литературой, не использовал дополнительные источники информации. Не может ответить на дополнительные вопросы по теме сообщения. Материал излагает не последовательно, не устанавливает логические связи, затрудняется в формулировке выводов. Допускает стилистические и орфоэпические ошибки.

Оценка «неудовлетворительно»- сообщение студентом не подготовлено либо подготовлено по одному источнику информации либо не соответствует теме.

Примеры оценочных средств для текущего контроля успеваемости

Перечень тестовых заданий

По теме:

«Организация сервиса медицинских услуг в ЛПО»

1. Сервис – это:

- а) благо, которое одна сторона может предложить другой
- б) вид деятельности, направленный на массовое удовлетворение потребностей людей
- в) процесс деятельности отдельных предпринимателей сферы обслуживания по увеличению своей прибыли
- г) процесс предоставления услуги, т.е. деятельность поставщика услуги, необходимая для обеспечения оказания самой услуги

2. Удовлетворенность пациентов:

- а) не зависит от обслуживания и услуги
- б) зависит от его настроения
- в) зависит от вида услуги

3. Сервисная деятельность - это:

- а) вид деятельности, направленный на удовлетворение потребностей пациента путем оказания индивидуальных услуг
- б) особый вид деятельности в производственной сфере
- в) то же, что и сфера обслуживания

Эталоны ответов: 1- а ,г; 2-б,г; 3-а

По теме:

«Роль среднего медицинского персонала в сфере оказания сервисных услуг пациентам»

1. Подручные средства для придания пациенту нужного положения в постели:
 - а) подушки
 - б) комплект белья
 - в) опора для стоп
 - г) валики
2. Способность пациента помогать медицинской сестре во время перемещения зависит от:
 - а) врачебного назначения
 - б) удержания равновесия
 - в) состояния зрения и слуха
 - г) желание понимать
3. Методические разработки по темам занятий должны содержать:
 - а) тематические карты занятий
 - б) набор наглядных пособий
 - в) журналы, брошюры, книги

Эталоны ответов: 1- в; 2- б; 3- а, б.

По теме:

«Особенности взаимодействия в системах «медицинская сестра - пациент-семья пациента»

1. Период адаптации к новым обязанностям:
 - а) более продолжителен в случае привлечения с помощью внутренних источников найма
 - б) более продолжителен в случае привлечения с помощью внешних источников найма
 - в) примерно одинаков по продолжительности для всех и не зависит от источников привлечения персонала
2. В чем заключается цель стимулирования персонала?
 - а) побудить человека избегать конфликтов
 - б) побудить человека делать больше и лучше того, что обусловлено трудовыми
 - в) побудить человека не превышать своих полномочий
3. Причины возникновения конфликта:
 - а) распределение ресурсов;
 - б) низкий потенциал подчиненных;
 - в) взаимозависимость задач;
 - г) различия в целях;
 - д) различия в представлениях и ценностях;
 - е) раздутый административный аппарат;
 - ж) различия в манере поведения и жизненном опыте;
 - з) неудовлетворительные коммуникации

Эталоны ответов: 1-в; 2-б; 3-а.

Критерии оценки:

60%-74% – «удовлетворительно»;

75%-84% - «хорошо»;

85%-100% - «отлично».

Перечень вопросов для устного опроса:***По теме: «Безопасность пациента в ЛПО»***

1. Возможные риски, осложняющие проблемы со здоровьем у пациентов в ЛПО
2. Профилактика возможных рисков, осложняющих проблемы со здоровьем у пациентов в ЛПО
3. Что подразумевает понятие «лекарственная безопасность»?

По теме: «Организация комфортных условий для пациента в ЛПО. Дизайн и комфорт в палатах»

1. Дизайн и комфорт в палатах
2. Создание условий для посещения родственников
3. Прием пищи в палате

По теме: «Организация сервиса питания пациентов в ЛПО»

1. Этапы организации лечебного питания
2. Зовите требования, которые необходимо соблюдать при составлении диетического питания
3. Доставка пищи в ЛПО

По теме: «Внешний вид медицинского персонала»

- 1.Общее представление о внешнем виде медицинского работника
- 2.Требования, предъявляемые к обуви медицинского персонала
3. Стандартные требования к любой медицинской одежде

По теме: «Посещение пациента родственниками»

- 1.Какое количество посетителей одновременно разрешается находиться в палате
2. Какие посетители не допускаются к больному
3. Могут ли родственники оказывать помощь медицинскому персоналу в уходе за пациентом и поддержании чистоты в палате

По теме: «Адаптация среднего медицинского персонала при оказании платных медицинских услуг»

- 1.Профессиональная адаптация среднего медицинского персонала
- 2.Трудовая адаптация среднего медицинского персонала
- 3.Этапы адаптации

По теме: «Коммуникационный процесс в организации сервисных услуг».

- 1.Понятие коммуникация
- 2.Преграды в организационных коммуникациях
- 3.Виды коммуникации в организации

По теме: «Трудовая мотивация медицинского персонала при оказании пациентам сервисных услуг»

- 1.Социально-психологические технологии повышения заинтересованности в работе.
2. Мотивация и стимулирование.
3. Понятия «мотивация труда» и «мотивация профессиональной деятельности».

По теме: «Управление конфликтами».

- 1.Позитивные стороны конфликта
- 2.Негативные стороны конфликта
- 3.Этапы конфликта

Критерии оценки ответа на теоретические вопросы:**«отлично»:**

- полнота и содержательность ответа,
- точность в изложении материала,
- логичность и последовательность в раскрытии
- полный содержательный ответ,
- точность в изложении материала,
- логичность и последовательность в раскрытии вопросов и формулировке выводов,
- примеры, аргументы отражают суть вопроса, но не всегда убедительны;

«удовлетворительно»:

- ответ не полный,
- для раскрытия вопроса отобран существенный материал,
- допущены незначительные ошибки в трактовке материала,
- в раскрытии вопросов и формулировке выводов нарушена логическая последовательность,
- примеры, аргументы не всегда убедительны и в отдельных случаях не отражают суть вопроса;

«неудовлетворительно»:

- ответ не полный,
- для раскрытия вопроса отобран несущественный материал,
- допущены грубые фактические ошибки в раскрытии и трактовке материала,
- в раскрытии вопросов и формулировке выводов нарушена логическая последовательность,
- примеры, аргументы не убедительны и не отражают суть вопроса.

Перечень ситуационных задач:***По теме: «Трудовая мотивация медицинского персонала при оказании пациентам сервисных услуг»*****Задача**

В хирургическом отделении крупного ЛПУ в связи с трудными условиями работы и низкой оплатой труда снизилась исполнительская дисциплина медсестер, участились случаи опозданий на работу, невыходов на работу по псевдо-уважительным причинам, уклонения от выполнения особо трудоемких и не престижных этапов работы с больными, увеличилось число осложнений, связанных с плохим уходом. Несколько медсестер уволились по собственному желанию. Старшая медсестра с 15-летним стажем активно стремится к улучшению работы, но не справляется с ситуацией.

Каковы должны быть действия главной медсестры для реального улучшения положения в отделении?

1. Поставить вопрос перед главным врачом о материальном стимулировании старшей медсестры
2. Поставить вопрос перед главным врачом о материальном стимулировании рядовых медсестер
3. Поставить вопрос перед главным врачом о снятии с должности старшей медсестры
4. Провести производственное собрание и строго предупредить медсестер о наложении дисциплинарных взысканий за нарушение производственной дисциплины
5. Провести производственное собрание и убедить медсестер повысить уровень исполнительской дисциплины, сославшись на скорое повышение зарплаты бюджетникам на правительственном уровне
6. Разработать со старшей сестрой индивидуальный план повышения внутренней и внешней мотивации сотрудников

Эталон ответа

Разработать со старшей медицинской сестрой индивидуальный план повышения внутренней и внешней мотивации сотрудников.

По теме: «Коммуникационный процесс в организации сервисных услуг».

Задача

Алина работает в кабинете семейного врача старшей медсестрой. В соответствии с утвержденными правилами каждый день в приемной должен дежурить кто-то из медсестер. Сегодня очередь Алины координировать работу кабинета семейного врача. С 13:00 до 17:00 ей предстоит проводить плановую вакцинацию детей обслуживаемого участка, но она надеется, что ей удастся выкроить время в течение дня, чтобы закончить месячный отчет, который нужно сдать сегодня к 17:00. Кабинеты не должны закрываться на обеденный перерыв. С 13:00 до 14:00 у нее запланирована беседа с персоналом, работающим в кабинете. Регистратор переводит на Алину звонки, которые требуют вмешательства дежурной медсестры, а также отсылает к ней пациентов, которые пришли в кабинет без предварительной записи и хотели бы получить консультацию медсестры. Алина может давать поручения работнику регистратуры и техническому секретарю. Однако, следует иметь в виду, что технический секретарь, как правило, бывает очень занят, т.к. выполняет задания врача и других сотрудников.

Пока Алина работает в кабинете и пытается закончить отчет, ее отвлекают следующие факторы:

8:30 – Входит врач и просит подготовить статистику по пациентам с диабетом.

9:00 – Сообщают, что в приемной плачет женщина, которая только что узнала что беременна. Кроме этого пришли три пациента, которые хотят получить направление в стационар по поводу болей в грудной клетке, которую они ощутили две недели назад.

9:30 – Алине звонит врач и просит, чтобы кто-нибудь позвонил Семенову из 140 квартиры 34 дома и напомнил о вакцинации ее ребенка.

10:00 – Звонит пациент и спрашивает, что ему делать, если он потерял направление на обследование.

10:50 – Зубоврачебному кабинету необходимо подготовить карточки 20 пациентов, которым необходимо дальнейшее обследование и лечение.

11:45 – Заходит молодой человек, который говорит, что болен гепатитом. Он слышал о новом методе лечения и реабилитации, хотел бы получить дополнительную информацию. Давая ответы на эту задачу, следует иметь в виду, что в реальности не существует готовых рецептов для разрешения каждой конкретной проблемы, поэтому Вам необходимо использовать собственный опыт и дать логическое обоснование своих решений.

1. Опишите, каким образом Вы будете реагировать на каждый из перечисленных отвлекающих факторов? Что Вы будете делать в первую очередь, что можно отложить? Укажите в своих ответах, будете ли Вы делегировать ответственность и кому? Обоснуйте Ваши решения.

2. Какие внешние факторы, способствующие непродуктивному использованию времени, Вы можете назвать (используйте свой опыт)?

3. Какие рекомендации по управлению временем на рабочем месте Вы можете дать?

Эталон ответа

1. Подготовка статистики по диабетикам – не первоочередное дело, выбрать из компьютера данные о пациентах Алине может помочь кто-то из медсестер. Однако, следует уточнить, к какому сроку должно быть выполнено это поручение. С беременной женщиной можно побеседовать самой, чтобы определиться в тактике, если присутствует акушерка, отправить к ней. Пациентов с болями в грудной клетке отправить на прием к

семейному врачу. Попросить позвонить по поводу вакцинации можно регистратора, однако если телефон под рукой и Семенова окажется дома, быстрее будет сделать это самой, однако если ее не будет дома ответственность придется делегировать регистратору или техническому секретарю. По поводу потерянного направления, оптимальным будет сказать, чтобы пришел за новым, если живет не далеко и свободен, или попросить медсестру по пути занести направление. Подготовить карточки может регистратор в течение дня. С молодым человеком можно побеседовать самой или поручить это дело компетентным в этой области сотрудникам. Первоочередным делом в любом случае должна быть работа с пациентами.

2. Телефонные звонки.

Общение с коллегами.

Совещания.

Недостаток информации.

Неэффективная связь.

Недостаток обратной связи.

Отсутствие в организации четких правил, норм и процедур.

Некомпетентность коллег.

Неадекватное делопроизводство и архивирование.

Обилие документов и чтение.

3. Необходимо противостоять отвлекающим факторам. Старайтесь расставить дела по приоритетам в соответствии с ежедневным распорядком. Учитесь решительно говорить «нет», когда не можете что-то сделать в связи с нехваткой времени.

Совершенствуйте навыки телефонной связи.

Эффективно используйте время, отведенное на совещания. Заранее готовьтесь к нему, вовремя начинайте и заканчивайте совещание, следите за тем, чтобы дискуссия не выходила за рамки повестки.

Сокращайте время на работу с документами. Не накапливайте бумаги. Не возвращайтесь к каждому документу несколько раз.

Выделяйте время для работы над заданиями, требующими особой сосредоточенности.

Освободите рабочий стол от вороха бумаг.

Критерии оценки решения ситуационной задачи:

- **«отлично»** – студент свободно, с глубоким знанием материала правильно и полно решил ситуационную задачу (выполнил все задания, правильно ответил на все поставленные вопросы);
- **«хорошо»** – если студент достаточно убедительно, с незначительными ошибками в теоретической подготовке и достаточно освоенными умениями по существу правильно ответил на вопросы или допустил небольшие погрешности в ответе;
- **«удовлетворительно»** – если студент недостаточно уверенно, с существенными ошибками в теоретической подготовке и плохо освоенными умениями ответил на вопросы ситуационной задачи; с затруднениями, но все же сможет при необходимости решить подобную ситуационную задачу на практике;
- **«неудовлетворительно»** – если студент имеет очень слабое представление о предмете и допустил существенные ошибки в ответе на большинство вопросов ситуационной задачи, неверно отвечал на дополнительно заданные ему вопросы, не может справиться с решением подобной задачи на практике.

