



НАМО

НАЦИОНАЛЬНАЯ АКАДЕМИЯ
МЕДИЦИНСКОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ИМЕНИ Н. А. БОРОДИНА

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «НАЦИОНАЛЬНАЯ АКАДЕМИЯ
МЕДИЦИНСКОГО ОБРАЗОВАНИЯ ИМ. Н.А. БОРОДИНА»

ИНН 7203508378 КПП 720301001
ОГРН 1207200014537

Утверждаю

Ректор

АНО ДПО «НАМО ИМ. Н.А. БОРОДИНА»



Мазурин А.О.

10.01.2024 г.

Дополнительная профессиональная программа

повышения квалификации

«Конкурентоспособность частной клиники. Клиентоориентированный подход»

срок освоения 36 академических часа (ов)

Тюмень 2024 год

1. Нормативно-правовая основа разработки программы:

Данная программа разработана на основании следующих требований:

- Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»
- Приказ Министерства образования и науки РФ от 1 июля 2013 г. N 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»,
- Приказ Минтруда РФ от и социальной защиты РФ от 7 ноября 2017 г. № 768н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист в области организации здравоохранения и общественного здоровья».

2. Паспорт образовательной программы

№	Обозначенные поля	Поля для заполнения
1.	Цель и задачи программы	Совершенствование профессиональных знаний и практических навыков, необходимых для профессиональной деятельности и повышения профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации по специальности «Организация здравоохранения и общественное здоровье»
2.	Содержание (аннотация)	Данная программа направлена на совершенствование имеющихся компетенций, необходимых для профессиональной деятельности, и повышение профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации по специальности «Организация здравоохранения и общественное здоровье». Применяются дистанционные обучающие технологии.
3.	Уникальность программы, ее отличительные особенности, преимущества	В реализации программы участвуют ведущие специалисты в области общественного здоровья и здравоохранения. Применяются дистанционные обучающие технологии. Обсуждаются современные достижения медицины и современные подходы в здравоохранении
4.	Вид выдаваемого документа по окончании обучения	Лицам, успешно освоившим соответствующую дополнительную профессиональную программу повышения квалификации непрерывного образования по теме «Конкурентоспособность частной клиники. Клиентоориентированный подход» и прошедшим итоговую аттестацию, выдается удостоверение о повышении квалификации.
5.	Контингент обучающихся: Требования к уровню и профилю предшествующего профессионального образования обучающихся	Высшее образование – специалитет по одной из специальностей «Лечебное дело», «Педиатрия», «Стоматология», «Медико-профилактическое дело». Подготовка в интернатуре/ординатуре по специальности «Организация здравоохранения и общественное здоровье» либо профессиональная переподготовка по специальности «Организация здравоохранения и общественное здоровье» при наличии подготовки в интернатуре/ординатуре по одной из основных специальностей или специальности, требующей дополнительной подготовки
6.	Категории обучающихся	Главный врач (начальник) медицинской организации; заместитель руководителя (начальника) медицинской организации; заведующий (главный врач, начальник) структурного подразделения, осуществляющего медицинскую деятельность, иной организации; заведующий (начальник) структурного подразделения (отдела,

		отделения, лаборатории, кабинета, отряда и другое) медицинской организации - врач-статистик; заведующий (начальник) структурного подразделения (отдела, отделения, лаборатории, кабинета, отряда и другое) медицинской организации - врач-методист; врач-статистик; врач-методист
7.	Дополнительные специальности	Одна из основных специальностей или специальности, требующей дополнительной подготовки: «Авиационная и космическая медицина», «Акушерство и гинекология», «Аллергология и иммунология», «Анестезиология-реаниматология», «Бактериология», «Вирусология», «Водолазная медицина», «Гастроэнтерология», «Гематология», «Генетика», «Гериатрия», «Гигиена детей и подростков», «Гигиена питания», «Гигиена труда», «Гигиеническое воспитание», «Дезинфектология», «Дерматовенерология», «Детская кардиология», «Детская онкология», «Детская урология-андрология», «Детская хирургия», «Детская эндокринология», «Диетология», «Инфекционные болезни», «Кардиология», «Клиническая лабораторная диагностика», «Клиническая фармакология», «Колопроктология», «Коммунальная гигиена», «Косметология», «Лабораторная генетика», «Лечебная физкультура и спортивная медицина», «Мануальная терапия», «Медико-профилактическое дело», «Медико-социальная экспертиза», «Медицинская биохимия», «Медицинская биофизика», «Неврология», «Нейрохирургия», «Неонатология», «Нефрология», «Общая врачебная практика (семейная медицина)», «Общая гигиена», «Онкология», «Ортодонтия», «Остеопатия», «Оториноларингология», «Офтальмология», «Паразитология», «Патологическая анатомия», «Педиатрия», «Пластическая хирургия», «Профпатология», «Психиатрия», «Психиатрия-наркология», «Психотерапия», «Пульмонология», «Радиология», «Радиотерапия», «Радиационная гигиена», «Ревматология», «Рентгенология», «Рентгенэндоваскулярная диагностика и лечение», «Рефлексотерапия», «Санитарно-гигиенические лабораторные исследования», «Сексология», «Сердечно-сосудистая хирургия», «Сестринское дело», «Скорая медицинская помощь», «Социальная гигиена и организация госсанэпидслужбы», «Стоматология общей практики», «Стоматология детская», «Стоматология ортопедическая», «Стоматология терапевтическая», «Стоматология хирургическая», «Судебно-медицинская экспертиза», «Судебно-психиатрическая экспертиза», «Сурдология-оториноларингология», «Терапия», «Токсикология», «Торакальная хирургия», «Травматология и ортопедия», «Трансфузиология», «Ультразвуковая диагностика», «Управление и экономика фармации», «Управление сестринской деятельностью», «Урология», «Фармацевтическая технология», «Фармацевтическая химия и фармакогнозия», «Фармация», «Физиотерапия», «Физическая и реабилитационная медицина», «Фтизиатрия», «Функциональная диагностика», «Хирургия», «Челюстно-лицевая хирургия», «Эндокринология», «Эндоскопия», «Эпидемиология».
8.	Предполагаемый период начала обучения	По учебному плану

3. Календарный учебный график

Учебные дни	День 1	День 2	День 3	День 4	День 5	День 6
Кол-во часов	8	8	8	8	2	2
Вид занятий	Лекции, самостоятельная работа					ИА (Тест)

4. Учебный план

№	Наименование разделов, дисциплин и тем	Трудоемкость	Виды учебных занятий (лекции, самостоятельная работа)	Форма контроля
Модуль № 1	Качество как фактор успеха деятельности медицинской организации	6	6	х
Модуль № 2	Система клиентского сервиса	6	6	х
Модуль № 3	Работа с разными группами сотрудников	6	6	х
Модуль № 4	Конфликтные ситуации: их разрешение и предотвращение	8	8	х
Модуль № 5	Организация системы внутреннего контроля качества	8	8	х
	Итоговая аттестация	2	2	Зачет (тест)
	Итого:	36	36	

5. Содержание курса

МОДУЛЬ 1. Качество как фактор успеха деятельности медицинской организации

- 1.1 Основные понятия, термины и определения в свете современного законодательства
- 1.2 Теоретические и нормативно-правовые основы управления качеством в здравоохранении
- 1.3 Интегрированная система менеджмента (ИСМ)

МОДУЛЬ 2. Система клиентского сервиса

- 2.1 Управление сервисом в частной клинике: стратегия и пошаговый план выполнения
- 2.2 Методы оценки системы сервиса в частной клинике

МОДУЛЬ 3. Работа с разными группами сотрудников

- 3.1 Обучение и мотивация администраторов
- 3.2 Внедрение принципов клиентского сервиса для врачей и медсестер
- 3.3 Ключевой персонал клиники: как правильно мотивировать сотрудников

МОДУЛЬ 4. Конфликтные ситуации: их разрешение и предотвращение

- 4.1 Основы медицинской этики и деонтологии
- 4.2 Распространенные жалобы пациентов
- 4.3 Управление конфликтами: правила поведения сотрудников клиники, пути урегулирования инцидента
- 4.4 Извлечение уроков из конфликта, меры по профилактике повторного возникновения

МОДУЛЬ 5. Организация системы внутреннего контроля качества

- 5.1 Критерии оценки качества оказанного сервиса

5.2 Экспертиза качества медицинской услуги

5.3 Инновационные подходы к дифференцированной оценке качества медицинской помощи

6. Оценочные и методические материалы

Оценочные типовые задания

1. Добровольное медицинское страхование не носит:

А. Государственный характер

Б. Коммерческий характер

В. Индивидуальный характер

Г. Доходы используются для любой деятельности

2. К общим принципам управления не относится:

А. Принцип оптимального сочетания централизации и децентрализации

Б. Принцип объективности (научной обоснованности)

В. Принцип рыночной системы

Г. Принцип системности (рассмотрения управления организацией как целостным явлением)

3. Принципы управления – это:

А. Логически последовательное проявление методов управления

Б. Основные правила деятельности по осуществлению управления организацией

В. Способы, средства воздействия управляющего субъекта на объект управления

Г. Решения, принимаемые руководителем

Методические материалы (Инструкция по работе с СДО) размещены на сайте Академии: <https://namobr.com/info/obrazovanie/>