



федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Самарский государственный медицинский университет»
Министерства здравоохранения Российской Федерации
(ФГБОУ ВО СамГМУ Минздрава России)
Кафедра сестринского дела

СОГЛАСОВАНО

Начальник
учебно-методического управления
д.м.н., доцент Ю.В. Мякишева

« 24 » 09 2019 г.

УТВЕРЖДАЮ

Председатель ЦКМС
проректор
по учебной работе
профессор Е.В. Авдеева

« 25 » 09 2019 г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
СЕРВИС МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ В СЕСТРИНСКОЙ ПРАКТИКЕ**

Шифр Б1. В.ДВ.2

**Направление подготовки
34.03.01 Сестринское дело**

Уровень высшего образования Бакалавриат

Квалификация (степень) выпускника Академическая медицинская сестра (для лиц мужского пола- Академический медицинский брат). Преподаватель

Институт сестринского образования

Форма обучения очная

СОГЛАСОВАНО

Директор ИСО
д.м.н., профессор Л.А. Карасева

« 18 » 09 2019 г.

СОГЛАСОВАНО

Председатель методической
комиссии по направлению
подготовки сестринское дело
к.м.н., доцент Л.А. Лазарева

« 18 » 09 2019 г.

Программа рассмотрена и
одобрена на заседании
кафедры (протокол № 2,
« 17 » 09 2019)
Заведующий кафедрой,
профессор Л. А. Карасева

« 17 » 09 2019 г.

Самара
2019

Рабочая программа дисциплины разработана в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 34.03.01 Сестринское дело, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 971 от «22» сентября 2017г.

Разработчик (и) рабочей программы:

Мунтян Ирина Александровна – ассистент кафедры сестринского дела

Рецензенты:

1. **Алешкина Ольга Юрьевна**, доктор медицинских наук, профессор, директор Института сестринского образования федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Саратовский государственный медицинский университет им. В.И. Разумовского» Министерства здравоохранения Российской Федерации.
2. **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.

2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Формируемые в процессе изучения дисциплины (модуля) компетенции

| <i>Профессиональные компетенции (ПК)</i> | |
|---|---|
| Код и наименование компетенции (или ее части) | Код и наименование индикатора достижения компетенции |
| <i>ПК-1 Способен и готов к организации квалифицированного сестринского ухода за конкретным пациентом</i> | ИДПК-1.-1. Оценивает состояние пациента для составления плана сестринских вмешательств. ИДПК-1.-2. Обеспечивает квалифицированный уход за пациентом ИДПК-1.-3. Выполняет сестринские манипуляции при проведении диагностических процедур. ИДПК-1.-4. Выполняет сестринские манипуляции при проведении лечебных процедур. |
| <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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</p> | |

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина «Сервис медицинских услуг в сестринской практике» относится к обязательной части элективным дисциплинам части, формируемой участниками образовательных отношений; Блока 1 «Дисциплины (модули)». Предшествующими, на которых непосредственно опирается содержание данной учебной дисциплины являются: «Основы сестринского дела»; «Теория сестринского дела»; учебная практика «Манипуляционная». Дисциплины, для которых содержание данной учебной дисциплины выступает опорой: «Сестринское дело в терапии и гериатрии»; «Сестринское дело при инфекционных болезнях»; «Сестринское дело в акушерстве и гинекологии»; «Сестринское дело в педиатрии»; «Медицинская реабилитология»; «Сестринское дело в хирургии»; «Менеджмент в сестринском деле»; производственная практика «Клиническая».

Освоение компетенций в процессе изучения дисциплины способствует формированию знаний, умений и навыков, позволяющих осуществлять эффективную работу по реализации следующих типов задач профессиональной деятельности: лечебно-диагностической; медико-профилактической; реабилитационной; педагогической.

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единицы.

| Вид учебной работы | Всего часов | Семестр № 3 |
|---|-------------|-------------|
| Контактная работа обучающихся с преподавателем | 75 | 75 |
| Аудиторные занятия (всего) | 72 | 72 |
| Лекции (Л) | 24 | 24 |
| Практические занятия (ПЗ) | | |
| Клинические практические занятия (КПЗ) | | |
| Семинары (С) | 48 | 48 |
| Лабораторные занятия (ЛЗ) | | |
| Внеаудиторная работа (всего), в т.ч.: | 3 | 3 |
| Групповые, индивидуальные консультации ** | 2 | 2 |
| Индивидуальная работа с обучающимся | 1 | 1 |
| Самостоятельная работа обучающегося (СРО) | 36 | 36 |
| <i>Курсовая работа</i> | | |
| <i>Реферат</i> | | |
| <i>Учебная история болезни</i> | | |
| <i>Подготовка к практическому занятию</i> | 30 | 30 |
| <i>Конспектирование текста</i> | | |
| <i>Подготовка к докладу</i> | 6 | 6 |
| Вид промежуточной аттестации (зачет, экзамен) | зачет | зачет |
| Общая трудоемкость: | | |
| часов | 108 | 108 |
| зачетных единиц | 3 | 3 |

5. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

5.1 Разделы дисциплины (модуля) и компетенции, которые формируются при их изучении

| № 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 |
| 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. | ПК-1 |
| 3. | Особенности взаимодействия в системах «медицинская сестра -пациент-семья пациента» | Этапы адаптации среднего медицинского персонала при оказании платных медицинских 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 | ПК-1 |

5.2.Разделы дисциплины (модуля) и трудоемкость по видам учебной работы

| № раздела | Наименование раздела дисциплины | Виды учебной работы, час. | | | Всего час. |
|-----------|---|---------------------------|-----------|---------------|------------|
| | | аудиторная | | внеаудиторная | |
| | | Л | С | | |
| 1. | Организация сервиса медицинских услуг в ЛПО | 4 | 6 | 8 | 18 |
| 2. | Роль среднего медицинского персонала в сфере оказания сервисных услуг пациентам. | 10 | 18 | 18 | 46 |
| 3 | Особенности взаимодействия в системах «медицинская сестра - пациент-семья пациента» | 10 | 24 | 10 | 44 |
| | ИТОГО: | 24 | 48 | 36 | 108 |

5.3. Тематический план лекций

| № раздела | Раздел дисциплины | Тематика лекций | Количество часов в семестре |
|---------------|---|---|-----------------------------|
| | | | № |
| 1. | Организация сервиса медицинских услуг в ЛПО | <i>Л 1.</i> Основные разделы сервисных услуг в сестринской практике | 2 |
| | | <i>Л 2.</i> Нормативно-правовая база, регламентирующая оказание платных медицинских услуг | 2 |
| 2. | Роль среднего медицинского персонала в сфере оказания сервисных услуг пациентам. | <i>Л 3.</i> Организация работы сестринского персонала в сфере оказания сервисных услуг пациентам. | 2 |
| | | <i>Л 4.</i> Обеспечение безопасного пребывания пациента в ЛПО | 2 |
| | | <i>Л 5.</i> Обеспечение психологического комфорта пациента в ЛПО | 2 |
| | | <i>Л 6.</i> Организация питания в ЛПО | 2 |
| | | <i>Л 7.</i> Качество жизни пациента в ЛПО | 2 |
| 3. | Особенности взаимодействия в системах «медицинская сестра - пациент-семья пациента» | <i>Л 8.</i> Адаптация среднего медицинского персонала при оказании платных медицинских услуг. | 2 |
| | | <i>Л 9.</i> Коммуникация в сфере организации сервисных услуг. | 2 |
| | | <i>Л 10.</i> Психологический микроклимат в коллективе. | 2 |
| | | <i>Л 11.</i> Управление конфликтами | 2 |
| | | <i>Л 12.</i> Мотивация медицинского персонала при оказании пациентам сервисных услуг | 2 |
| ИТОГО: | | | 24 |

5.4. Тематический план практических занятий / клинических практических занятий / семинаров

| № раздела | Раздел дисциплины | Тематика практических занятий / клинических практических занятий (семинаров) | Формы контроля | | Количество часов в семестре |
|-----------|---|--|----------------|-----------|-----------------------------|
| | | | текущего | рубежного | |
| | | | | | № 3 |
| 1. | Организация сервиса медицинских услуг в ЛПО | <i>СЗ.1</i> Основные направления в организации сервиса медицинских услуг. | Тестирование | Доклад | 6 |
| 2. | Роль среднего медицинского персонала в | <i>СЗ.2</i> Обеспечение безопасности пациента в ЛПО | Тестирование | | 6 |
| | | <i>СЗ.3</i> Организация сервиса питания пациентов в ЛПО | Тестирование | | 6 |

| | | | | | |
|---------------|--|--|---------------|--------|-----------|
| | сфере оказания сервисных услуг пациентам. | СЗ.4 Организация «Школ здоровья». | Тестирование | Доклад | 6 |
| 3. | Особенности взаимодействия в системах «медицинская сестра -пациент-семья пациента» | СЗ.5 Адаптация среднего медицинского персонала при оказании платных медицинских услуг. | Тестирование, | | 6 |
| | | СЗ.6 Коммуникационный процесс в организации сервисных услуг. | Тестирование | | 6 |
| | | СЗ.7 Трудовая мотивация медицинского персонала при оказании пациентам сервисных услуг | Тестирование | | 6 |
| | | СЗ.8 Управление конфликтами. | Тестирование | Доклад | 6 |
| ИТОГО: | | | | | 48 |

6.УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

6.1. Самостоятельная работа обучающегося по дисциплине

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

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

6.3. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

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

7.УЧЕБНО – МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1. Основная литература

Печатные издания

| № | Наименование издания | Количество экземпляров в библиотеке |
|----|---|-------------------------------------|
| 1. | Н. Н. Камынина, И. В.Островская, А. В. Пьяных - Текст: непосредственный Менеджмент и лидерство: учебник М. : ГЭОТАР-Медиа, 2015. - 527 с. – Текст: непосредственный. | 5 |
| 2. | Н. Ю. Корягина [и др.] ; под ред. З. Е. Сопиной.– Текст: непосредственный Организация специализированного сестринского ухода :учебное пособие М. : ГЭОТАР-Медиа,2015 – 454с. – Текст: непосредственный. | 3 |
| 3. | Ослопов, В.Н. Общий уход за больными в терапевтической клинике/ В.Н.Ослопов, О.В.Богоявленская - Москва: ГЭОТАР-Медиа, 2017.- 464 с. - Текст: непосредственный. | 100 |

Электронные издания

(из ЭБС)

| № | Наименование издания |
|----|---|
| 1. | Основы сестринского дела: курс лекций, сестринские технологии: учебник Л. И.Кулешова, Е.В.Пустоветова ; под общ. ред. В. В. Морозова Ростов н/Д: Феникс, 2016. - 716// Консультант студента: студенческая электронная библиотека: электронная библиотечная система, 2016. – Доступ по паролю. - URL: http://www.studentlibrary.ru/book/ (дата обращения: (24.02.2018).-Текст: электронный. |
| 2. | Организация специализированного сестринского ухода :учебное пособие Н. Ю. Корягина [и др.];под ред. З.Е. Сопиной М.: ГЭОТАР-Медиа,. - 454 с // Консультант студента: студенческая электронная библиотека: электронная библиотечная система Москва, 2019. – Доступ по паролю. - URL: http://www.studentlibrary.ru/book (дата обращения: (28.01.2018). - Текст: электронный. |
| 3. | Л. И.Кулешова, Е.В.Пустоветова ; под общ. ред. В. В. Морозова Ростов н/Д: Феникс, 2016. - 716// Консультант студента: студенческая электронная библиотека: электронная библиотечная система, 2016. – Доступ по паролю. - URL: http://www.studentlibrary.ru/book/ (дата обращения: (24.02.2018). - Текст: электронный. |

7.2. Дополнительная литература

| № | Наименование издания | Количество экземпляров в библиотеке |
|----|---|-------------------------------------|
| 1. | Общепрофессиональные аспекты деятельности средних медицинских работников [Текст] : учеб.пособие / С. Р. Бабаян [и др.] ; под ред. С. И, Двойникова. - М. : ГЭОТАР-Медиа, 2015. - 430 с. : ил. | 3 |
| 2. | Сестринское дело в терапии с курсом первичной медицинской помощи [Текст] : учеб.пособие / Э. В. Смолева ; под общ. ред. Б. В. Кабарухина. - 19-е изд. - Ростов н/Д : Феникс, 2016. - 474 с. : ил. - | 1 |

Электронные издания

| № | Наименование издания |
|----|--|
| 1. | Все по уходу за больными на дому: учебник Под ред. Ю.П.Никитина М. : ГЭОТАР-Медиа, - 661с,2012 //Консультант студента: студенческая электронная библиотека: электронная библиотечная система, 2018. – Доступ по паролю. - URL: http://www.studentlibrary.ru/book/ (дата обращения: (14.04.2018)). - Текст: электронный. |
| 2. | Бортникова (Цыбалова) С.М. Сестринское дело в невропатологии и психиатрии с курсом наркологии: учебное пособие Ростов н/Д : Феникс 476 с.,2016г.//Консультант студента: студенческая электронная библиотека: электронная библиотечная система, 2018. – Доступ по паролю. - URL: http://www.studentlibrary.ru/book/ |
| 3. | Сестринское дело в терапии с курсом первичной медицинской помощи / под ред. Б.В. Кабарухина. - Ростов н/Д: Феникс, 2015 – 412 с. // Консультант студента: студенческая электронная библиотека: электронная библиотечная система. – Москва, 2019 - Доступ по паролю http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785222254578.html (дата обращения 13.09.2019)- Текст: электронный. |
| 4. | Широкова, Н.В. Основы сестринского дела: Алгоритмы манипуляций: учебное пособие // Широкова Н.В., Островская И.В., Ключикова И.Н., Морозова Н.А., Морозова Г.И., Гусева И.А. - Москва: ГЭОТАР-Медиа, 2010 – 158 с. // Консультант студента: студенческая электронная библиотека: электронная библиотечная система. – Москва, 2019 - Доступ по паролю http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970416051.html (дата обращения 13.09.2019) - Текст: электронный. |

7.3 Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

| № | Наименование ресурса |
|----|---|
| 1. | Информационная система "Единое окно доступа к образовательным ресурсам"- http://window.edu.ru (дата обращения: 19.07.2018). – Текст: электронный. |
| 2. | Сахарный диабет: диабетический информационный портал. http://www.saharniy-diabet.com (дата обращения: 19.07.2018). – Текст: электронный. |
| 3. | Информационный неврологический портал/- http://www.neurologic.ru/video/obrazovatel'naya-programma-moniki-videolektsii-nevrozy (дата обращения: 19.07.2018). – Текст: электронный. |

7.4. Информационные технологии

Перечень лицензионного программного обеспечения:

1. Операционная система **WINDOWS-10 pro**.
2. Пакет прикладных программ **MS OFFICE 2016** в составе: текстовый редактор **WORD**, электронная таблица **EXCEL**, система подготовки презентаций **POWER POINT**, база данных **ACCESS**.
3. Антивирусная программа **Dr.Web**.

Использование специального учебно- методического программного обеспечения в учебном процессе по дисциплине «Сервис медицинских услуг в сестринской практике» не предусмотрено.

Перечень информационных справочных систем:

1. **Электронная информационно-образовательная среда (ЭИОС) СамГМУ.** URL: <https://is.samsmu.ru/eios/>. Дистанционный курс в составе ЭИОС включает теоретический материал со ссылками на первоисточники, а также тесты и задания для самоконтроля и аттестации.
2. **Консультант студента:** электронная библиотечная система. URL: <http://www.studentlibrary.ru>.
3. **Университетская библиотека online:** электронная библиотечная система. URL: <http://biblioclub.ru>.
4. **IPRbooks:** электронная библиотечная система. URL: <http://www.iprbookshop.ru>.
5. **Консультант Самара:** справочная правовая система. URL: http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=home&utm_csource=online&utm_cmedium=button

8. МАТЕРИАЛЬНО – ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

| № п/п | Вид помещения | Наименование оборудования |
|-------|--------------------|---|
| 1. | Учебная комната №1 | Фантом для внутримышечной инъекции. Фантом зондирования и промывания желудка. Фантом инъекций в область живота при диабете. Тренажер для отработки внутримышечных инъекций в плечо. Фантом для внутривенной инъекции. Фантом для проведения СЛР.Тонومتر для измерения АД. |
| 2. | Лекционный зал | Мультимедийный комплекс (ноутбук, проектор, экран) |

9. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИННОВАЦИОННЫХ (АКТИВНЫХ И ИНТЕРАКТИВНЫХ) МЕТОДОВ ОБУЧЕНИЯ

Используемые активные методы обучения при изучении данной дисциплины составляют 16% от объема аудиторных занятий.

| № | Наименование раздела | Вид, название темы занятия с использованием форм активных и интерактивных методов обучения | Трудоемкость (час.) |
|----|---|--|---------------------|
| 1. | Роль среднего медицинского персонала в сфере оказания сервисных услуг пациентам | Л4.Обеспечение безопасного пребывания пациента в ЛПО лекция-визуализация. Л 5. Обеспечение психологического комфорта пациента в ЛПО | 2 2 |

| | | | |
|----|--|---|-------------|
| | | лекция-визуализация. <i>Л 7. Качество жизни пациента в ЛПО</i> лекция-визуализация | 2 |
| 2. | Особенности взаимодействия в системах «медицинская сестра - пациент-семья пациента | <i>Л 9. Коммуникация в сфере организации сервисных услуг.</i> лекция-визуализация. <i>Л11. Управление конфликтами</i> лекция-визуализация. <i>Л 12. Мотивация медицинского персонала при оказании пациентам сервисных услуг</i> лекция-визуализация. | 2 2 2 |
| | Итого: | | 12 |

10. ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Процедура проведения промежуточной аттестации проводится в форме зачета
Зачет проводится в форме устного опроса

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.

Шкала оценивания планируемых результатов обучения

| Семестр 3 | Шкала оценивания | |
|----------------|--|--|
| | «не зачтено» | «зачтено» |
| знать | | |
| | Студент не способен самостоятельно выделять главные положения в изученном материале дисциплины. Не знает основные приказы, постановления регламентирующую работу ЛПО в сфере платных услуг. | Студент самостоятельно или с небольшими неточностями выделяет главные положения в изученном материале и способен дать краткую характеристику основным идеям проработанного материала дисциплины. Называет приказы, постановления регламентирующую работу ЛПО в сфере платных услуг. |
| уметь | | |
| | Студент не умеет организовывать комфортное психическое и физическое пребывание и лечение пациента в ЛПО; организовать работу сотрудников и четкое распределение их обязанностей. Организовывать мероприятия предупреждающие риски пациентов в ЛПО. | Студент умеет последовательно или с небольшими неточностями оценить дисциплину в части организации комфортного психического и физического пребывания и лечения пациента в ЛПО; организации работы сотрудников и четкое распределение их обязанностей; Организации мероприятий предупреждающих риски пациентов в ЛПО. |
| владеть | | |
| | Студент не владеет навыком организации наставничества. Проводит анализ документации и отчетных документов с целью контроля качества обслуживания пациентов. | Студент в совершенстве или небольшим затруднениями владеет навыком организации наставничества. Проводит анализ документации и отчетных документов с целью контроля качества обслуживания пациентов. |

11. 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).

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, создаваемый в результате осмысленного обобщения материала первоисточника;
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:

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
6. Профилактика возможных рисков, осложняющих проблемы со здоровьем у пациентов в ЛПО
7. Идентификация пациента
8. Профилактики падений
9. Аутсорсинг лечебного питания в ЛПО
10. Программа адаптации нового сотрудника.
11. Психологические аспекты взаимодействия медицинской сестры с пациентами и родственниками
12. Психология профессионального общения
13. Роль медицинской сестры в системе психологической реабилитации больного
14. Управление конфликтами в учреждениях здравоохранения.
15. Мотивация и научная организация труда сестринского персонала ЛПО

Критерия оценивания доклада:

«зачтено» - структура доклада соответствует содержанию. Тема в докладе раскрыта полностью. Изложение последовательное и доступно для понимания докладчика и слушателей. Подача информации возможна в презентации с иллюстрациями, таблицами, если это требуется для полноты раскрытия темы. При подготовке доклада использовалось не менее 3-х первоисточников. Студент дает правильные, аргументированные ответы на вопросы по докладу.

«не зачтено» - доклад не структурирован, студент не полно осветил вопрос. Подача информации трудна для восприятия. Неправильные ответы по теме доклада.

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
- в) зависит от его настроения
- г) 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.**Бально -рейтинговая система оценивания:**

60%-74% – «удовлетворительно»;

75%-84% - «хорошо»;

85%-100% - «отлично».

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.

Бально -рейтинговая система оценивания:

60%-74% – «удовлетворительно»;

75%-84% - «хорошо»;

85%-100% - «отлично».

12 ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ

| Перечень дополнений и изменений, внесенных в рабочую программу дисциплины | РП актуализирована на заседании кафедры | | |
|--|--|--|---|
| | Дата | Номер протокола заседания кафедры | Подпись заведующего кафедрой |
| | | | |