

Министерство здравоохранения Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
дополнительного профессионального образования  
«РОССИЙСКАЯ МЕДИЦИНСКАЯ АКАДЕМИЯ НЕПРЕРЫВНОГО  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ»

**УТВЕРЖДЕНО**

Учебно-методическим советом  
ФГБОУ ДПО РМАНПО  
Минздрава России  
«31» марта 2023г.  
протокол № 7  
Председатель совета  
О.А. Милованова



## **8. УЧЕБНЫЙ ПЛАН**

**дополнительной профессиональной программы повышения квалификации  
специалистов со средним медицинским образованием  
по теме «Клиентоориентированность среднего медицинского персонала –  
конкурентное преимущество медицинской организации»  
(общая трудоемкость освоения программы 36 академических часов)**

**Цель программы** заключается в получении средним медицинским персоналом медицинских организаций теоретических знаний, развитии практических умений и навыков в вопросах эффективного взаимодействия и работы в коллективе и команде в целях повышения его клиентоориентированности.

### **Контингент обучающихся:**

- по основной специальности: «Сестринское дело»;  
- по смежным специальностям: «Лечебное дело», «Акушерское дело», «Лабораторная диагностика», «Стоматология профилактическая», «Стоматология ортопедическая», «Медико-профилактическое дело», «Медицинский массаж (для обучения лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению)», «Медицинская оптика», «Фармация».

**Форма обучения:** очная с применением дистанционных образовательных технологий

№ п/п	Название и темы рабочей программы	Трудоемкость (акад. час)	Формы обучения					Формируемые компетенции	Форма контроля	
			Лекции <sup>3</sup>	СЗ <sup>4</sup>	ПЗ <sup>5</sup>	ОСК <sup>6</sup>	С <sup>7</sup>			ДОТ <sup>8</sup>
<b>1.</b>	<b>Рабочая программа учебного модуля 1 «Клиентоориентированность среднего медицинского персонала – конкурентное преимущество медицинской организации»</b>									
1.	Клиентоориентированность. Определение и показатели	6	-	-	-	-	-	6	ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4	Т/К <sup>9</sup>
2.	Индекс определения приверженности пациентов к медицинской организации.	2	-	-	-	-	-	2	ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4	Т/К
3.	Идеология клиентоориентированности и медицинской организации. Принципы формирования и элементы.	6	-	-	-	-	-	6	ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4	Т/К
4.	Точки контакта специалистов со средним профессиональным образованием	6	-	-	-	-	-	6	ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4	Т/К
5.	Принципы эффективного взаимодействия медицинского персонала.	6	-	-	-	-	-	6	ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4	Т/К
6.	Мероприятия по улучшению клиентоориентированности.	4	-	-	-	-	-	4	ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4	Т/К
7.	Эффективность реализации мероприятий – преимущество медицинской организации	4	-	-	-	-	-	4	ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4	Т/К
<b>Трудоемкость учебного модуля 1</b>		<b>34</b>	-	-	-	-	-	<b>34</b>	<b>ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4</b>	<b>Т/К</b>
<b>ИТОГОВАЯ АТТЕСТАЦИЯ</b>		<b>2</b>	-	-	-	-	-	<b>2</b>	<b>ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4</b>	<b>З<sup>10</sup></b>
<b>Общая трудоемкость освоения программы</b>		<b>36</b>	-	-	-	-	-	<b>36</b>	<b>ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4</b>	

<sup>3</sup> Лекционные занятия

<sup>4</sup> Семинарские занятия

<sup>5</sup> Практические занятия

<sup>6</sup> Обучающий симуляционный курс

<sup>7</sup> Стажировка

<sup>8</sup> Дистанционные образовательные технологии

<sup>9</sup> Текущий контроль

<sup>10</sup> Зачет

Министерство здравоохранения Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
дополнительного профессионального образования  
«РОССИЙСКАЯ МЕДИЦИНСКАЯ АКАДЕМИЯ НЕПРЕРЫВНОГО  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ»

**УТВЕРЖДЕНО**

Учебно-методическим советом  
ФГБОУ ДПО РМАНПО  
Минздрава России  
«31» марта 2023г.  
протокол № 7  
Председатель совета  
О.А. Милованова



**8.1. УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН  
С ПРИМЕНЕНИЕМ ДИСТАНЦИОННЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ  
ТЕХНОЛОГИЙ ПО ТЕМЕ «КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТЬ  
СРЕДНЕГО МЕДИЦИНСКОГО ПЕРСОНАЛА- КОНКУРЕНТНОЕ  
ПРЕИМУЩЕСТВО МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ»**

дополнительной профессиональной программы повышения квалификации  
специалистов со средним медицинским образованием по специальности  
«Эпидемиология (паразитология)»

**Задачи:** Изучение:

- определения и показателей понятия «клиентоориентированность»;
- индекса определения приверженности пациентов к медицинской организации;
- принципов формирования и элементов идеологии клиентоориентированности в медицинской организации;
- понятия «точка контакта специалистов со средним медицинским образованием»;
- принципов эффективного взаимодействия медицинского персонала;
- содержания мероприятий по улучшению клиентоориентированности;

**Контингент обучающихся:**

- **по основной специальности:** «Сестринское дело»;
- **по смежным специальностям:** «Лечебное дело», «Акушерское дело», «Лабораторная диагностика», «Стоматология профилактическая», «Стоматология ортопедическая», «Медико-профилактическое дело», «Медицинский массаж (для обучения лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению)», «Медицинская оптика», «Фармация».

**Трудоемкость обучения:** 34 академических часа.

**Режим занятий:** 6 академических часов в день.

**Форма обучения:** очная с применением дистанционных образовательных технологий

№ п/п	Название и темы рабочей программы	Трудоемкость (акад. час.)	Формируемые компетенции	Обучение с использованием ДОТ			
				Асинхронное обучение (заочное)		Синхронное обучение (очное)	
				Акад. час	форма и вид ДОТ	Акад. час	форма и вид ДОТ
1.	Клиентоориентированность. Определение и показатели.	6	ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4	-	-	6	вебинар
2.	Индекс определения приверженности пациентов к медицинской организации.	2	ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4	-	-	2	вебинар
3.	Идеология клиентоориентированности медицинской организации. Принципы формирования и элементы.	6	ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4	-	-	6	вебинар
4.	Точки контакта специалистов со средним профессиональным образованием	6	ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4	-	-	6	вебинар
5.	Принципы эффективного взаимодействия медицинского персонала.	6	ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4	-	-	6	вебинар
6.	Мероприятия по улучшению клиентоориентированности.	4	ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4	-	-	4	вебинар
7.	Эффективность реализации мероприятий – преимущество медицинской организации	4	ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4	-	-	4	вебинар
<b>Итого</b>		<b>34</b>		-	-	<b>34</b>	