

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

**Федеральное государственное автономное образовательное
учреждение высшего образования "Пермский
государственный национальный исследовательский
университет"**

Кафедра социальной работы и конфликтологии

**Авторы-составители: Леденцова Валерия Андреевна
Замараева Зинаида Петровна
Мавликаева Юлия Анатольевна**

Рабочая программа дисциплины

РАЗРЕШЕНИЕ КОНФЛИКТОВ В СФЕРЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ

Код УМК 96520

Утверждено
Протокол №9
от «17» мая 2021 г.

Пермь, 2021

1. Наименование дисциплины

Разрешение конфликтов в сфере здравоохранения

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина входит в вариативную часть Блока « М.1 » образовательной программы по направлениям подготовки (специальностям):

Направление: **37.04.02** Конфликтология

направленность Медиация и примирительные процедуры в социальной сфере

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине

В результате освоения дисциплины **Разрешение конфликтов в сфере здравоохранения** у обучающегося должны быть сформированы следующие компетенции:

37.04.02 Конфликтология (направленность : Медиация и примирительные процедуры в социальной сфере)

ПК.3 Готов осуществлять конфликтологическую помощь работникам органов и организаций социальной сферы

Индикаторы

ПК.3.2 Осуществляет помощь группе в процессе разрешения конфликтов, возникающих в организациях и органах социальной сферы

4. Объем и содержание дисциплины

Направления подготовки	37.04.02 Конфликтология (направленность: Медиация и примирительные процедуры в социальной сфере)
форма обучения	очная
№№ триместров, выделенных для изучения дисциплины	5
Объем дисциплины (з.е.)	3
Объем дисциплины (ак.час.)	108
Контактная работа с преподавателем (ак.час.), в том числе:	36
Проведение лекционных занятий	12
Проведение практических занятий, семинаров	24
Самостоятельная работа (ак.час.)	72
Формы текущего контроля	Итоговое контрольное мероприятие (1) Письменное контрольное мероприятие (2)
Формы промежуточной аттестации	Зачет (5 триместр)

5. Аннотированное описание содержания разделов и тем дисциплины

Разрешение конфликтов в сфере здравоохранения

Раздел 1. Здравоохранение как сфера социального взаимодействия

Общая характеристика системы здравоохранения

Государственная система здравоохранения. Государственные гарантии населению в оказании медицинской помощи. Принципы. Организационная основа деятельности. Органы управления. Государственные программы здравоохранения. Муниципальная и частная системы здравоохранения в РФ: состояние, перспективы, правовая база. Инновационные структуры в здравоохранении. Источники финансирования систем здравоохранения. Основные виды медицинских организаций. Система первичной медико-санитарной и медико-социальной помощи. Стационар: структура, виды, организация работы. Служба скорой и неотложной помощи населению. Реабилитационные учреждения. Управление здравоохранением в современных условиях.

Субъекты системы здравоохранения

Субъекты системы здравоохранения, их функции и полномочия. Министерство здравоохранения Российской Федерации. Региональные и муниципальные органы исполнительной власти в сфере здравоохранения. Региональные и муниципальные органы управления здравоохранением. Федеральный фонд обязательного медицинского страхования. Территориальный фонд обязательного медицинского страхования. Страховые медицинские организации. Понятие номенклатуры организаций здравоохранения. Организации, оказывающие амбулаторно-поликлиническую помощь. Организации, оказывающие стационарную помощь. Организации скорой медицинской помощи и санитарной авиации. Организации медицины катастроф. Организации восстановительного лечения и медицинской реабилитации. Организации, оказывающие паллиативную помощь и сестринский уход. Организации, осуществляющие деятельность в сфере службы крови. Организации, осуществляющие деятельность в сфере судебной медицины и патологической анатомии. Организации здравоохранения, осуществляющие фармацевтическую деятельность. Организации здравоохранения, осуществляющие деятельность в сфере санитарно-эпидемиологического благополучия населения. Научные организации в области здравоохранения. Организации образования в области здравоохранения. Организации здравоохранения, осуществляющие деятельность в сфере формирования здорового образа жизни, здорового питания. Организации здравоохранения, осуществляющие деятельность в сфере профилактики ВИЧ/СПИД.

Отношения в системе здравоохранения

Отношения управления в сфере здравоохранения: горизонтальные и вертикальные. Экономические отношения в сфере здравоохранения. Отношения в сфере медицинского страхования. Отношения в сфере медицинского обслуживания.

Раздел 2. Здравоохранение как среда для социального конфликта

Конфликты в сфере здравоохранения: уровни и виды

Виды конфликтов в медицине. Межличностные конфликты: врач – пациент; врач – врач; врач – администратор. Межгрупповые: администрация ЛПУ – пациент, врач – родственники пациента, администрация ЛПУ – пациент. Причины возникновения конфликтов в сфере медицины: организационные, экономические, деонтологические, диагностические, лечебные, профилактические, психологические и др.

Меж- и внутригрупповые конфликты в здравоохранении: социально-экономические и иные факторы

Противоречия и конфликты по поводу проводимой в обществе политики в области здравоохранения. Вертикальные конфликты между различными уровнями управленческих структур в здравоохранении. Горизонтальные конфликты между различными лечебными учреждениями. Основные противоречия, в результате которых возникают групповые конфликты в системе здравоохранения. Отсутствие целостной и последовательной концепции развития здравоохранения. Недостаточность финансового и материально-технического обеспечения системы здравоохранения. Социально-трудовые конфликты, забастовки, митинги, пикетирование в сфере здравоохранения: причины и последствия.

Межличностные конфликты в здравоохранении (врач-пациент)

Сущность и особенности конфликтов в системе врач-больной. Объективные, субъективные и нереалистические конфликты межличностные конфликты. Отношение пациента к врачу или к медицинской службе. Проблемы установления сотрудничества в отношениях "врач-пациент". Латентные интресы и цели конфликтующих пациентов. Анализ межличностных конфликтов в системе "врач-пациент".

Раздел 3. Предупреждение и разрешение конфликтов в здравоохранении

Способы предупреждения конфликтов в здравоохранении

Рекомендации по предотвращению конфликтных ситуаций при приеме пациентов. Установление контакта с пациентами. Осуществление приема пациентов. Руководитель и управление конфликтом. Функции руководителя в конфликте. Функциональные последствия конфликтов в здравоохранении. Методика «Конструктивный спор». Алгоритмы поведения в конфликтных ситуациях в системе здравоохранения. Структурные методы управления конфликтами. Стили поведения в конфликтной ситуации. Предотвращение конфликтов.

Способы разрешения конфликтов в здравоохранении (юрисдикционные, неюрисдикционные)

Особенности разрешения конфликтов в сфере здравоохранения. Досудебные (неюрисдикционные) способы разрешения конфликтов. Особенности разрешения конфликтов в отношениях: врач – пациент, заведующим отделения, администрацией ЛПУ, этический комитет. Судебные (юрисдикционные) способы разрешения конфликтов в сфере здравоохранения.

6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Освоение дисциплины требует систематического изучения всех тем в той последовательности, в какой они указаны в рабочей программе.

Основными видами учебной работы являются аудиторские занятия. Их цель - расширить базовые знания обучающихся по осваиваемой дисциплине и систему теоретических ориентиров для последующего более глубокого освоения программного материала в ходе самостоятельной работы. Обучающемуся важно помнить, что контактная работа с преподавателем эффективно помогает ему овладеть программным материалом благодаря расстановке необходимых акцентов и удержанию внимания интонационными модуляциями голоса, а также подключением аудио-визуального механизма восприятия информации.

Самостоятельная работа преследует следующие цели:

- закрепление и совершенствование теоретических знаний, полученных на лекционных занятиях;
- формирование навыков подготовки текстовой составляющей информации учебного и научного назначения для размещения в различных информационных системах;
- совершенствование навыков поиска научных публикаций и образовательных ресурсов, размещенных в сети Интернет;
- самоконтроль освоения программного материала.

Обучающемуся необходимо помнить, что результаты самостоятельной работы контролируются преподавателем во время проведения мероприятий текущего контроля и учитываются при промежуточной аттестации.

Обучающимся с ОВЗ и инвалидов предоставляется возможность выбора форм проведения мероприятий текущего контроля, альтернативных формам, предусмотренным рабочей программой дисциплины. Предусматривается возможность увеличения в пределах 1 академического часа времени, отводимого на выполнение контрольных мероприятий.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации.

При проведении текущего контроля применяются оценочные средства, обеспечивающие передачу информации, от обучающегося к преподавателю, с учетом психофизиологических особенностей здоровья обучающихся.

7. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

При самостоятельной работе обучающимся следует использовать:

- конспекты лекций;
- литературу из перечня основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля);
- текст лекций на электронных носителях;
- ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимые для освоения дисциплины;
- лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение из перечня информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине;
- методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

Основная:

1. Баженов, А. М. Социология здравоохранения : учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / А. М. Баженов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 266 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-05532-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. <https://www.urait.ru/bcode/441461>

2. Столяров, С. А. Менеджмент в здравоохранении : учебник для вузов / С. А. Столяров. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 764 с. — (Специалист). — ISBN 978-5-534-10638-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. <https://www.urait.ru/bcode/430971>

Дополнительная:

1. Баженов, А. М. Социология здравоохранения : учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / А. М. Баженов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 266 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-05532-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. <https://www.urait.ru/bcode/441461>

2. Конфликтология : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления и гуманитарно-социальным специальностям / В. П. Ратников, И. К. Батулин, В. Ф. Голубь [и др.] ; под редакцией В. П. Ратников. — 3-е изд. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 543 с. — ISBN 978-5-238-02174-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/71180.html>

9. Перечень ресурсов сети Интернет, необходимых для освоения дисциплины

<https://www.sechenov.ru/pressroom/biblioteka/zhurnal-sechenovskiy-vestnik/> журнал "Сеченовский вестник"

<http://pravo.gov.ru/index.html> Официальный интернет-портал правовой информации

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Образовательный процесс по дисциплине **Разрешение конфликтов в сфере здравоохранения** предполагает использование следующего программного обеспечения и информационных справочных систем:

презентационные материалы (слайды по темам лекционных и практических занятий);

доступ в режиме on-line в Электронную библиотечную систему (ЭБС)

доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.

При освоении материала и выполнения заданий по дисциплине рекомендуется использование материалов, размещенных в Личных кабинетах обучающихся ЕТИС ПГНИУ (student.psu.ru).

При организации дистанционной работы и проведении занятий в режиме онлайн могут использоваться:

система видеоконференцсвязи на основе платформы BigBlueButton (<https://bigbluebutton.org/>).

система LMS Moodle (<http://e-learn.psu.ru/>), которая поддерживает возможность использования текстовых материалов и презентаций, аудио- и видеоконтент, а так же тесты, проверяемые задания, задания для совместной работы.

система тестирования Indigo (<https://indigotech.ru/>).

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Для лекционных занятий требуется аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) с соответствующим программным обеспечением. Для занятий семинарского типа (семинары и практические занятия) и для проведения текущего контроля требуется аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) с соответствующим программным обеспечением, меловой (и) или маркерной доской. Для самостоятельной работы обучающихся требуется аудитория для самостоятельной работы, оснащенная компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду университета (помещения Научной библиотеки ПГНИУ).

Помещения научной библиотеки ПГНИУ для обеспечения самостоятельной работы обучающихся:

1. Научно-библиографический отдел, корп.1, ауд. 142. Оборудован 3 персональными компьютера с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

2. Читальный зал гуманитарной литературы, корп. 2, ауд. 418. Оборудован 7 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

3. Читальный зал естественной литературы, корп.6, ауд. 107а. Оборудован 5 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

4. Отдел иностранной литературы, корп.2 ауд. 207. Оборудован 1 персональным компьютером с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

5. Библиотека юридического факультета, корп.9, ауд. 4. Оборудована 11 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

6. Читальный зал географического факультета, корп.8, ауд. 419. Оборудован 6 персональными

компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

Все компьютеры, установленные в помещениях научной библиотеки, оснащены следующим программным обеспечением:

Операционная система ALT Linux;

Офисный пакет Libreoffice.

Справочно-правовая система «КонсультантПлюс»

**Фонды оценочных средств для аттестации по дисциплине
Разрешение конфликтов в сфере здравоохранения**

**Планируемые результаты обучения по дисциплине для формирования компетенции.
Индикаторы и критерии их оценивания**

ПК.3

Готов осуществлять конфликтологическую помощь работникам органов и организаций социальной сферы

Индикатор	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
<p>ПК.3.2 Осуществляет помощь группе в процессе разрешения конфликтов, возникающих в организациях и органах социальной сферы</p>	<p>ЗНАТЬ: особенности конфликтов в системе здравоохранения и способы их разрешения; УМЕТЬ: анализировать конфликты различных уровней в системе здравоохранения; ВЛАДЕТЬ: навыками оказания помощи группе в процессе разрешения конфликтов, возникающих в системе здравоохранения.</p>	<p align="center">Неудовлетворител</p> <p>Не знает особенности конфликтов в системе здравоохранения и способы их разрешения; Не умеет анализировать конфликты различных уровней в системе здравоохранения; Не владеет навыками оказания помощи группе в процессе разрешения конфликтов, возникающих в системе здравоохранения.</p> <p align="center">Удовлетворительн</p> <p>Слабо знает особенности конфликтов в системе здравоохранения и способы их разрешения; Умеет анализировать конфликты различных уровней в системе здравоохранения, но допускает грубые ошибки; Слабо владеет навыками оказания помощи группе в процессе разрешения конфликтов, возникающих в системе здравоохранения.</p> <p align="center">Хорошо</p> <p>Знает частично особенности конфликтов в системе здравоохранения и способы их разрешения; Умеет анализировать конфликты различных уровней в системе здравоохранения, но допускает ряд неточностей; Владеет не в полной мере навыками оказания помощи группе в процессе разрешения конфликтов, возникающих в системе здравоохранения.</p> <p align="center">Отлично</p> <p>Знает особенности конфликтов в системе здравоохранения и способы их разрешения; Умеет анализировать конфликты различных уровней в системе здравоохранения; Владеет в полной мере навыками оказания помощи группе в процессе разрешения конфликтов,</p>

Индикатор	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
		Отлично возникающих в системе здравоохранения.

Оценочные средства текущего контроля и промежуточной аттестации

Схема доставки : Базовая

Вид мероприятия промежуточной аттестации : Зачет

Способ проведения мероприятия промежуточной аттестации : Оценка по дисциплине в рамках промежуточной аттестации определяется на основе баллов, набранных обучающимся на контрольных мероприятиях, проводимых в течение учебного периода.

Максимальное количество баллов : 100

Конвертация баллов в отметки

«отлично» - от 81 до 100

«хорошо» - от 61 до 80

«удовлетворительно» - от 47 до 60

«неудовлетворительно» / «незачтено» менее 47 балла

Компетенция (индикатор)	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
ПК.3.2 Осуществляет помощь группе в процессе разрешения конфликтов, возникающих в организациях и органах социальной сферы	Отношения в системе здравоохранения Письменное контрольное мероприятие	Знать основные элементы и взаимосвязи в системе здравоохранения. Знать основные субъекты управления и медицинской деятельности в системе здравоохранения. Знать особенности отношений, складывающихся в системе здравоохранения.
ПК.3.2 Осуществляет помощь группе в процессе разрешения конфликтов, возникающих в организациях и органах социальной сферы	Межличностные конфликты в здравоохранении (врач-пациент) Письменное контрольное мероприятие	Знать особенности и классификацию конфликтов в системе здравоохранения. Знать содержание и виды групповых конфликтов в здравоохранении. Знать содержание и виды межличностных конфликтов в здравоохранении.
ПК.3.2 Осуществляет помощь группе в процессе разрешения конфликтов, возникающих в организациях и органах социальной сферы	Способы разрешения конфликтов в здравоохранении (юрисдикционные, неюрисдикционные) Итоговое контрольное мероприятие	Знать способы предупреждения конфликтов системе здравоохранения. Знать способы профилактики конфликтов в процессе коммуникации "врач-пациент". Знать специфику применения и реализации неюрисдикционных и юрисдикционных способов разрешения конфликтов в системе здравоохранения. Уметь анализировать конфликты в системе здравоохранения. Владеть навыками оказания помощи в конфликтах в системе здравоохранения.

Спецификация мероприятий текущего контроля

Отношения в системе здравоохранения

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **2 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **30**

Проходной балл: **15**

Показатели оценивания	Баллы
Знает основные элементы и взаимосвязи в системе здравоохранения.	10
Знает особенности отношений, складывающихся в системе здравоохранения.	10
Знает основные субъекты управления и медицинской деятельности в системе здравоохранения.	10

Межличностные конфликты в здравоохранении (врач-пациент)

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **2 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **30**

Проходной балл: **15**

Показатели оценивания	Баллы
Знает особенности и классификацию конфликтов в системе здравоохранения.	10
Знает содержание и виды межличностных конфликтов в здравоохранении.	10
Знает содержание и виды групповых конфликтов в здравоохранении.	10

Способы разрешения конфликтов в здравоохранении (юрисдикционные, неюрисдикционные)

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **2 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **40**

Проходной балл: **17**

Показатели оценивания	Баллы
Знает способы предупреждения конфликтов в системе здравоохранения. Знать способы профилактики конфликтов в процессе коммуникации "врач-пациент".	10
Владеет навыками оказания помощи в конфликтах в системе здравоохранения.	10
Умеет анализировать конфликты в системе здравоохранения.	10
Знает специфику применения и реализации неюрисдикционных и юрисдикционных способов разрешения конфликтов в системе здравоохранения.	10