



## ПРОГРАММА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО МЕРОПРИЯТИЯ

### Семинар

### *Конфликтные ситуации в медицине. Способы их решения*

**Дата проведения:** 31 октября 2023г. 13:50 - 16:00

**Место проведения:** СПб ГБУ ДПО «ЦПО СМП» - трансляция на онлайн площадке Pruffme.com

**Программный комитет:**

**Руководитель:**

**Регентова Елена Сергеевна**, директор, преподаватель высшей квалификационной категории Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения дополнительного профессионального образования «Центр последипломного образования специалистов медицинского профиля», отличник здравоохранения

**Члены:**

**Фаворская Марина Михайловна**, заведующий отделением №3, преподаватель высшей квалификационной категории Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения дополнительного профессионального образования «Центр последипломного образования специалистов медицинского профиля», отличник здравоохранения;

**Смирнова Анна Леонидовна**, старший методист, преподаватель высшей квалификационной категории Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения дополнительного профессионального образования «Центр последипломного образования специалистов медицинского профиля»;

**Евсеева Наталья Анатольевна**, заведующий учебной частью Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения дополнительного профессионального образования «Центр последипломного образования специалистов медицинского профиля»

**Контактное лицо:** Смирнова Анна Леонидовна, старший методист СПб ГБУ ДПО «ЦПО СМП»

E-mail: [dppmo@cpkсмо.ru](mailto:dppmo@cpkсмо.ru)

**Образовательная цель:** получение новых знаний медицинскими работниками разных специальностей в области конфликтологии, совершенствование имеющихся компетенций и навыков по способам разрешения конфликтных ситуаций, а также методикам психоэмоциональной коррекции взаимодействия медицинского персонала и пациентов для повышения безопасности, эффективности и качества оказания медицинской помощи в условиях медицинских организаций.

**Ожидаемые результаты:** по итогам участия в семинаре участники

- ❖ познакомятся с видами, структурой и стадиями протекания конфликтов;
- ❖ научатся дифференцировать причины, источники и предпосылки возникновения конфликтов в процессе общения в медицинских организациях с пациентами;
- ❖ проанализируют стратегию и стили поведения в конфликтной ситуации пациентов и самих медицинских работников;
- ❖ приобретут знания по правилам поведения и немедикаментозным методам снятия психологического напряжения в условиях конфликтов, включая осознаваемого и неконтролируемого страха пациента;
- ❖ освоят психологические техники для создания безопасных условий пациентам в медицинских организациях;

- ❖ будут способны правильно организовывать оптимальное взаимодействие с пациентом в различных клинических ситуациях, управлять сомнениями и возражениями;
- ❖ изучат способы повышения эффективности взаимодействия на психоэмоциональное состояние медицинского персонала и пациентов на разных этапах лечения;
- ❖ смогут за счет четко выстроенного алгоритма коммуникаций с пациентами применять приобретенные знания в практической деятельности специалиста здравоохранения и осуществлять консультации по профилактике конфликтных ситуаций для повышения качества оказания медицинских услуг

**Целевая аудитория:** специалисты с высшим сестринским и средним медицинским образованием

- |  |                                     |
|--|-------------------------------------|
| ❖ сестринское дело                     | ❖ рентгенология                     |
| ❖ сестринское дело (ВСО)               | ❖ функциональная диагностика        |
| ❖ лечебное дело                        | ❖ физиотерапия                      |
| ❖ акушерское дело                      | ❖ медицинский массаж                |
| ❖ лабораторная диагностика             | ❖ лечебная физкультура              |
| ❖ стоматология                         | ❖ диетология                        |
| ❖ организация сестринского дела        | ❖ медицинская статистика            |
| ❖ управление сестринской деятельностью | ❖ медицинская оптика                |
| ❖ сестринское дело в педиатрии         | ❖ медико-социальная помощь          |
| ❖ операционное дело                    | ❖ реабилитационное сестринское дело |
| ❖ анестезиология и реаниматология      | ❖ скорая и неотложная помощь        |
| ❖ общая практика                       |                                     |

**Методы обучения:** мультимедийные презентации, дискуссия – ответы на вопросы участников мероприятия в общем чате

**Методы контроля знаний:** не предусмотрены

**План программы:**

13.30 – 13.50	Регистрация участников семинара
13.50 – 14.00	Открытие. Вступительное слово представителей программного комитета
Модератор мероприятия: Смирнова Анна Леонидовна, старший методист СПб ГБУ ДПО «ЦПО СМП»	
14.00 – 15.40	<p><b>«Конфликтные ситуации в медицине. Способы их решения»</b></p> <p><b>Ожидаемый результат доклада</b> – совершенствовать и получить новые знания в области конфликтологии у медицинских работников разных специальностей, актуализировать навыки по способам разрешения конфликтов методикам психоэмоциональной коррекции взаимодействия медицинского персонала и пациентов для повышения качества оказания медицинской помощи.</p> <p><b>Салитова Марина Валерьевна</b>, преподаватель СПб ГБУ ДПО «ЦПО СМП», психолог, преподаватель в сфере ДПО, член цикловой комиссии «Общие дисциплины», преподавательский стаж – 16 лет, имеются выступления на образовательных мероприятиях местного и городского уровня.</p>
15:40–15:55	Дискуссия
15:55–16:00	Подведение итогов. Закрытие семинара

**Регистрация:** для участия в мероприятии необходимо заполнить регистрационную форму, с указанием всех необходимых данных для правильного оформления свидетельства НМО

**Контроль присутствия:** для учета участников будет предусмотрено отслеживание по IP-адресу после индивидуальной регистрации на онлайн-площадке, контроля подключения и отключения от трансляции, подтверждение присутствия в процессе семинара. Минимальная продолжительность

участия на мероприятии для получения ИКП - 90 минут. Необходимое количество контроля присутствия через встроенную систему «всплывающее окно» - 2 из 3. После проведения семинара будут подводиться итоги, анализ присутствия и выдача свидетельств посредством рассылки по электронным почтам участников

**Регистрационный взнос участия:** отсутствует

**Техническая поддержка:** телефон для связи: +7(812) 456-04-52 доб. 208

**Руководитель Программного комитета:**  
Директор СПб ГБУ ДПО «ЦПО СМП»



Регентова Елена Сергеевна