

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «ДДМ»  
(АНО ДПО «ДДМ»)**

---

**УТВЕРЖДАЮ**

Директор  
Автономной некоммерческой организации  
дополнительного профессионального образования  
«ДДМ»

  
\_\_\_\_\_ Р.Р. Княгинина



«16»\_01\_\_\_\_\_ 2020 г.

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА  
ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ**

**«Особенности консультации пациентов в стоматологической клинике»**

**36 академических часов**  
(наименование программы)

Рег. №263

Программа рассмотрена на заседании  
Педагогического совета АНО ДПО  
«ДДМ» и рекомендована к применению  
в образовательном процессе, протокол  
№ 3-ПК  
от «16» января 2020 г.

Уфа 2020 г.

## ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

дополнительной профессиональной образовательной программы повышения  
квалификации врачей по специальности

«Особенности консультации пациентов в стоматологической клинике»

(срок освоения 36 академических часов)

Разработчики: кандидат медицинских наук Фазлетдинов Р.З., специалист по учебно-методической работе Сухова А.А.

Согласовано:

Директор АНО ДПО «ДДМ»  
(подпись) ФИО

*Рябин*

Княгинина Р.Р.



## 1. Пояснительная записка

1.1. Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Особенности консультации пациентов в стоматологической клинике» (далее – Программа) разработана в соответствии с Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 1 июля 2013 г. №499 (зарег. в Минюсте России 20 августа 2013г. №29444), порядком и сроком совершенствования медицинскими работниками и фармацевтическими работниками профессиональных знаний и навыков путем обучения по дополнительным профессиональным образовательным программам в образовательных и научных организациях, утвержденным приказом Минздрава России от 03 августа 2012г. №66н (зарег. в Минюсте России 04 сентября 2012г. №25359).

При разработке Программы учтены требования:

- Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей в сфере здравоохранения», утв. Приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 23 июля 2010г. №541н;

Указанные требования реализуются в Программе путем изучения соответствующих дисциплин, занятий, промежуточной и итоговой аттестации.

Программа реализуется в заочной форме с применением электронного дистанционного обучения.

Под электронным обучением понимается организация образовательной деятельности с применением содержащейся в базах данных и используемых при реализации Программы информации и обеспечивающих ее обработку информационных технологий, технических средств, а также информационно-телекоммуникационных сетей, обеспечивающих передачу по линиям связи указанной информации, взаимодействие обучающихся и педагогических работников.

Применение электронного обучения обеспечивает освоение слушателями Программы в полном объеме независимо от места нахождения обучающихся.

Освоение Программы завершается итоговой аттестацией слушателей. Лицам, успешно освоившим Программу и прошедшим итоговую аттестацию, выдаются удостоверения о повышении квалификации установленного образца.

Лицам, не прошедшим итоговой аттестации, выдается справка об обучении или о периоде обучения по образцу, установленному в АНО ДПО «ДДМ».

### **Актуальность программы и сфера применения слушателями полученных компетенций (профессиональных компетенций).**

Актуальность дополнительной профессиональной образовательной программы повышения квалификации «Особенности консультации пациентов в стоматологической клинике», обусловлено изменением отношения пациентов к стоматологической помощи, ведь сегодня большинство пациентов хотели бы получать самый высокий уровень обслуживания и стоматологический сервис, соответствующий международным стандартам, что наряду с применением новых, прогрессивных стоматологических методик предусматривает и определенный уровень общения, позволяющий исключить психологический дискомфорт. Установление доверительного межличностного контакта в системе врач-пациент, эффективное общение врача с пациентом в процессе проводимого лечения являются одними из ведущих факторов успешного лечения. В связи с этим необходима подготовка специалистов в области стоматологии для оказания высококвалифицированной медицинской помощи населению.

#### **1.2 Цели и задачи дисциплины (модуля)**

**Цель учебной дисциплины** является систематизация и углубление профессиональных знаний, умений, навыков, освоение новых знаний, методик по вопросам консультации пациентов в стоматологической клинике.

##### **Основные задачи дисциплины (модуля):**

- совершенствование знаний об особенностях психологического статуса пациента на стоматологическом приеме;
- приобретение и совершенствование знаний по вопросам консультации и продажи стоматологических услуг;
- приобретение и совершенствование знаний по вопросам мотивации к профилактике у пациентов в стоматологии.

#### **1.3. Компетенции обучающегося, совершенствуемые в результате освоения данной образовательной программы.**

### **У обучающегося, формируются следующие профессиональные компетенции:**

-готовность к осуществлению комплекса мероприятий, направленных на сохранение и укрепление здоровья и включающих в себя формирование здорового образа жизни, предупреждение возникновения и (или) распространения стоматологических заболеваний, их раннюю диагностику, выявление причин и условий их возникновения и развития, а также направленных на устранение вредного влияния на здоровье человека факторов среды его обитания;

-готовность к формированию у населения, пациентов и членов их семей мотивации, направленной на сохранение и укрепление своего здоровья и здоровья окружающих, обучению пациентов основным гигиеническим мероприятиям оздоровительного характера, способствующим сохранению и укреплению здоровья, профилактике стоматологических заболеваний.

### **1.4. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю):**

#### **Знать:**

- модель профессиональной коммуникации «врач – пациент»;
- алгоритм сбора информации о пациенте;
- учет и использование возрастных и личностных особенностей пациента для повышения качества оказания медицинской помощи;
- формирование доверительных отношений между врачом и пациентом;
- алгоритм проведения первичной консультации;
- профилактику и разрешение конфликтных ситуаций возникающих в рамках взаимодействия с пациентами;
- виды и методы мотивации к профилактике стоматологических заболеваний.

#### **Уметь:**

- использовать методы, формы, приемы и средства организации и общения с учетом возрастных и индивидуальных особенностей пациентов;
- осуществлять анализ деятельности и на основе оценки показателей работы, принимать необходимые меры по улучшению форм и методов работы;
- формировать доверительные отношения между врачом и пациентом;
- проводить презентацию лечения с учётом потребностей пациента.

#### **Владеть навыками:**

- эффективного общения в профессиональной деятельности врача;

- формирования доверия с пациентом;
- учета и использования возрастных и личностных особенностей пациента для повышения качества оказания медицинской помощи;
- алгоритмом проведения первичной консультации;
- конструктивного поведения в конфликтной ситуации; управление конфликтами и стрессами;
- определения и формирования потребностей клиента стоматологической клиники;
- продажи стоматологических услуг;
- гигиенического обучения и воспитания в деятельности врача;

**1.5 Категория обучающихся** – среднее профессиональное образование по специальности «Стоматология», и дополнительное профессиональное образование (или профессиональная переподготовка) по специальности «Стоматология», или по дополнительным специальностям «Стоматология ортопедическая», «Стоматология профилактическая», «Рентгенология», «Медицинская статистика», без предъявления требований к стажу работы.

**1.6. Форма обучения:** заочная, с применением дистанционных технологий.

**1.7. Форма документа, выдаваемого по результатам освоения программы:** удостоверение о повышении квалификации.

## 2. УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

№ п/п	Наименование разделов и дисциплин	В том числе		Всего часов
		<i>Лекции</i>	<i>Самостоятельная работа</i>	
<b>1.</b>	<b>Модуль I. Профессиональная этика и психология.</b>	<b>18</b>	<b>5</b>	<b>23</b>
1.1	Психология общения с пациентом.	5	2	7

1.2	Сбор полной информации о пациенте.	4		4
1.3	Психологические типы пациентов.	5	2	7
1.4	Формирование доверия пациента. Работа со страхами пациента.	4	1	5
<b>2</b>	<b>Модуль II. Презентация плана лечения на стоматологической консультации.</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>7</b>
2.1	Этапы консультации. Продажи стоматологических услуг.	5	2	7
<b>3</b>	<b>Модуль III. Профилактика стоматологических заболеваний.</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>4</b>
3.1	Мотивация к профилактике.	3	1	4
	<b>Итоговая аттестация</b>		<b>2</b>	
	<b>Итого</b>		<b>36</b>	

### 3. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

	Периоды освоения*
	1 неделя
Понедельник	УД
Вторник	УД
Среда	УД
Четверг	УД
Пятница	УД
<i>Суббота</i>	ИА
<i>Воскресенье</i>	В

\* 1 учебная неделя = 36 акад. часов

УД - учебный день (состоит из изучения лекционного материала и самостоятельной работы)

ИА – итоговая аттестация (тестирование)

В- выходной день

#### **4. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ**

##### **Модуль I. Профессиональная этика и психология.**

###### **Тема 1. Психология общения с пациентом.**

Нормы профессиональной этики. Коммуникативная компетентность врача. Психологическая сторона отношений «врач – пациент». Особенности общения с пациентом. Понятие. Формы общения. Особенности общения с пациентами разных возрастных групп. Приемы эффективного общения в профессиональной деятельности врача. Разновидности общения в соответствии с целями и средствами.

###### **Тема 2. Сбор полной информации о пациенте.**

Алгоритм сбора информации о пациенте. Понятие внутренней картины болезни. Факторы, влияющие на формирование внутренней картины болезни. Типы отношений пациента к болезни. Принципы общения с пациентом стоматологического профиля. Сотрудничество - основа взаимоотношения врача и пациента. Выявление обязательной и дополнительной информации о пациенте.

###### **Тема 3. Психологические типы пациентов.**

Учет психологии личности при организации лечебного процесса, как в амбулаторных условиях, так и в условиях стационара. Индивидуальный подход к пациенту, в зависимости от его психотипа. Разбор психотипов пациентов, и почему важно понимать психотипы своих пациентов. Как быстро определить психотип пациента. «Сложный пациент» - основные ошибки. Конфликтные ситуации. Стрессы. Управление конфликтами и стрессами. Стратегия и тактика коммуникации врача с разными типами пациентов (что можно и чего не рекомендовано делать в коммуникации с пациентами).

###### **Тема 4. Формирование доверия пациента. Работа со страхами пациента.**



Психологические закономерности возникновения доверия. Создание доверительных отношений, снижение психоэмоционального напряжения пациента. Основные принципы формирования доверия с пациентом. Признаки психоэмоционального напряжения пациента. Приемы вербального и невербального проявления врача, влияющие на создание доверительных отношений с пациентом. Факторы, способствующие успешной коммуникации с пациентами разных возрастных групп. Работа со страхами пациента. Снижение страха, состояния тревоги у пациента.

## **Модуль II. Презентация плана лечения на стоматологической консультации.**

### **Тема 1. Этапы консультации. Продажи стоматологических услуг.**

Структура консультации планового и экстренного пациента. Алгоритм проведения первичной консультации. Сбор информации. Определение и формирование потребностей клиента стоматологической клиники. Ошибки первичной консультации. Пути решения. Презентация лечения с учётом потребностей пациента. Приёмы и методики. Формирование у пациента потребность в комплексном лечении. Работа с возражениями. Алгоритм действий врача. Виды сопротивлений клиента стоматологической клиники и принципы работы с сопротивлениями. Сопротивление предложению. Сопротивление цене. Сопротивление негативному опыту предыдущих посещений врача. Завершения консультации. Использование различных приёмов при завершении консультации пациента. Стандарты сервиса, позволяющие увеличить продажи и лояльность клиентов.

## **Модуль III. Профилактика стоматологических заболеваний.**

### **Тема 1. Мотивация к профилактике.**

Стоматологическое просвещение. Гигиеническое обучение и воспитание в деятельности врача. Обучение пациентов гигиене полости рта. Применение современных профилактических средств. Особенности обучения во всех возрастных группах. Профилактика. Методы и программы профилактики. Выработка мотивации к профилактике. Виды и методы мотивации.

## 5. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

### 1. Общие требования к реализации Программы.

1.1. Организационно-педагогические условия реализации Программы должны обеспечивать ее реализацию в полном объеме, соответствие качества подготовки обучающихся установленным требованиям, соответствие применяемых форм, средств, методов обучения возрастным особенностям, способностям, интересам и потребностям обучающихся.

Для реализации Программы могут использоваться:

-учебный класс, оборудованный учебной мебелью, учебной доской, средствами мультимедиа-демонстраций, схемами и макетами, программно-аппаратными средствами проверки знаний.

-помещение с оборудованным рабочим местом преподавателя, оснащенным ПЭВМ, имеющим выход в Интернет; вебкамерой; комплектом слайдов по программе, программно-аппаратными средствами проверки знаний.

Продолжительность учебного часа должна составлять 45 минут.

1.2. АНО ДПО «ДДМ» располагает материально-технической базой, соответствующей действующим противопожарным правилам и нормам и обеспечивающей проведение всех видов учебных занятий, предусмотренных учебным планом и рабочей программой.

1.3. Каждый слушатель в течение всего периода обучения обеспечивается индивидуальным неограниченным доступом к электронно-библиотечной системе (электронной библиотеке) и к электронной информационно-образовательной среде. Электронно-библиотечная система (электронная библиотека) и электронная информационно-образовательная среда обеспечивают возможность доступа обучающимся из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), как на территории организации, так и вне ее.

Электронная информационно-образовательная среда обеспечивает:

-доступ к учебному плану, рабочей программе дисциплин, к электронной библиотеке и электронным образовательным ресурсам по дисциплинам;

-фиксацию хода образовательного процесса, результатов освоения программы;

-проведение всех видов занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения;

-формирование электронного портфолио слушателя, в том числе сохранение результатов изучения учебно-методических материалов и прохождения установленных Программой

аттестаций;

-взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействие посредством сети «Интернет».

Функционирование электронной информационно-образовательной среды обеспечивается соответствующими средствами информационно-коммуникационных технологий и квалификацией работников, ее использующих и поддерживающих. Функционирование электронной информационно-образовательной среды соответствует законодательству Российской Федерации.

1.4. Реализация Программы предусматривает применение следующих видов учебных занятий: лекции, самостоятельная работа, консультации, итоговая аттестация, которые реализуются с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

1.5. Выбор методов обучения определяется преподавателем в соответствии с составом и уровнем подготовленности слушателей, степенью сложности изучаемого материала, наличием и состоянием технических средств обучения, местом и продолжительностью проведения занятий.

*2. Требования к материально-техническому и учебно-методическому обеспечению программы.*

2.1. Учебная аудитория для проведения занятий, итоговой аттестаций укомплектована специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации.

Аудитория оснащена компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду.

2.2. Оргтехника обеспечена необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения.

2.3. Электронно-библиотечная система (электронная библиотека) и электронная информационно-образовательная среда обеспечивают одновременный доступ 50 слушателей, обучающихся по Программе.

2.4. Материально-техническое обеспечение Программы представлено ниже.

Таблица 1.

№ п/п	Наименование оборудованных кабинетов, объектов для проведения	учебных занятий	Фактический адрес учебных	Форма владения, пользования
-------	---	-----------------	---------------------------	-----------------------------

	практических занятий с перечнем основного оборудования	кабинетов и объектов	(собственность, оперативное управление, аренда, безвозмездное пользование и др.)
<b>1. Оснащение помещениями</b>			
1	Учебные классы площадью 22,0 кв.м. и 14,7 кв.м	г.Уфа, ул.Достоевского, 139/1	аренда
<b>2. Информационное и программное обеспечение образовательной деятельности</b>			
3	Предоставление услуг доступа телекоммуникационной сети «Интернет»	г.Уфа, ул.Достоевского, 139/1	-
4	Установка, администрирование и техническая поддержка системы дистанционного обучения на базе программного продукта MOODLE	г.Уфа, ул.Достоевского, 139/1	-
5	Лицензия на программное обеспечение Microsoft	г.Уфа, ул.Достоевского, 139/1	лицензионное соглашение
<b>3. Оргтехника, технические и мультимедийные средства обучения</b>			
10	ПЭВМ		собственность
11	Проекторный аппарат		собственность
12	Ноутбук (с встроенной видеокамерой)		собственность
13	Экран		собственность
14	Видеокамера с микрофоном		собственность
<b>4. Литература</b>			
15	Учебно-методические пособия по дисциплинам, входящим в Программу		собственность
16	Электронная библиотека (перечень законодательных и нормативных правовых актов, национальных стандартов по		-

	дисциплинам Программы)		
--	------------------------	--	--

### *3. Организация дистанционного обучения*

3.1. Доступ слушателей к электронной информационно-образовательной среде осуществляется с помощью присваиваемых и выдаваемых, им логинов и паролей.

Логин и пароль состоит из буквенных и цифровых символов.

3.2. Слушателю одновременно с направлением логина и пароля, также направляется инструкция пользователя по работе в электронной информационно-образовательной среде.

3.3. Введя логин и пароль, слушатель получает доступ к электронным информационным ресурсам и электронным образовательным ресурсам.

3.4. Электронные информационные ресурсы представляют собой базу законодательных, нормативных правовых актов, нормативно-технических документов, национальных стандартов по Программе.

3.5. Электронные образовательные ресурсы представляют собой учебные материалы, разработанные на основе законодательных, нормативных правовых актов, нормативно-технических документов, национальных стандартов.

3.6. Учебный материал разбит на дисциплины, которые в свою очередь разбиты на занятия.

3.7. При изучении каждой дисциплины слушатель имеет возможность направлять вопросы (замечания, предложения и т.п.) в адрес АНО ДПО «ДДМ» в реальном режиме времени.

Ответы на поставленные вопросы направляются либо слушателю непосредственно, либо (если вопросы носят общий характер) посредством организации и проведения вебинара в согласованное время.

3.8. Дисциплины могут изучаться слушателями в любой последовательности

## **6. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОБУЧЕНИЯ**

После изучения программы проводится зачет в виде теста.

Итоговая аттестация (экзамен) состоит из одного этапа.

**Итоговая аттестация** (экзамен) проводится в следующей форме:

Тестирования для проверки теоретических знаний.

Каждому слушателю предлагается комплект разноуровневых контрольно-измерительных материалов.

**Критерии оценки:**

- 100-91% правильных ответов – «отлично»;
- 90-81% правильных ответов – «хорошо»;
- 80-71% правильных ответов – «удовлетворительно»;
- 70% и менее правильных ответов – «неудовлетворительно».

Лицам, не прошедшим итоговой аттестации или получившим на итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, а также лица освоившим часть ДПП и (или) отчисленным из образовательной организации, выдается справка об обучении или о периоде обучения.

## **7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).**

**Основная литература:**

1.Бойко В.В. Психология и менеджмент в стоматологии. Том 1. Клиника «под ключ». СПб. 2018. 1080 с.

2.Гришина Н.В. Психология конфликта. Издательство «Питер». 2018. 2-е издание. С. 464-467.

3.Казакова Л.Н., Бабаджанян С.Г. Оценка эмоционального состояния детей перед стоматологическим вмешательством // Академический журнал Западной Сибири. 2018. Т. 9. № 3 (46). С. 75-76.

4.Кобиясева И.В. Практика и теория грамотного общения//Дентаклуб. 2017. С. 27-32.

5.Коротких Д.В. Нейролингвистическое программирование в стоматологии // Дентол Юг. 2018. N 1. С. 1-3.

6.Лепелин А.В., Сутенков Д.Е., Казакова Л.Н. Психоэмоциональное напряжение как основа дентофобии и причина развития страха // Стоматология детского возраста и профилактика. 2017.N3. С. 18.

7.Навыки эффективного общения для оказания пациент-ориентированной медицинской помощи: научно-методическое издание / авторы-составители Боттаев Н.А., Горина К.А., Грибков Д.М., Давыдова Н.С., Дьяченко Е.В., Ковтун О.П., Макаровичкин А.Г., Попов А.А., Самойленко Н.В., Сизова Ж.М., Сонькина А.А., Теплякова О.В. и др. М.: Издательство , 2018

8.Психология: учебник / М. А. Лукацкий, М. Е. Остренкова. - 2-е изд., испр. и доп. - М.: ГЭОТАР-Медиа, 2018. - 664 с.

9.Рыжова Е.А., Петрова А.П. Формирование долгосрочных позитивных отношений врача-стоматолога и пациента // Дентал Юг. 2018. №5. С. 56.

10. Сильверман Дж., Керц С., Драпер Дж. Навыки общения с пациентами. Пер. с англ. М.: ГРАНАТ, 2018. 304 с.

**Дополнительная литература:**

1. Асимов М.А., Нурмагамбетова С.А., Игнатьев Ю.В. Коммуникативные навыки: учебник. – Алматы: Эверо, 2017. – 264 с

2. Бажанов Н.Н. Стоматология. Москва, 2017.

3. Бакиров А. Разговорный гипноз. Издательство «Эксмо». 2019. 97-108 с.

4. Вагина А.А., Медведева Е.А., Михальченко Д.В., Михальченко А.В. Проблемы мотивации пациентов к профилактике стоматологических заболеваний. // Современные проблемы науки и образования. – 2017. – № 5.;

5. Гринберг М.П., Архипов А.Н., Кузнецова Т.А. Коммуникативная компетентность врача. Методика «стандартизированный пациент». М.: Литерра, 2019. 176 с.

6. Рожновской А.В. Профилактика стоматологических заболеваний у детей. 2017.

7. Руководство по терапевтической стоматологии под редакцией А.И. Евдокимова. Москва, 2017.

8. Рыбаков А.И., Платонов Е.Е. Терапевтическая стоматология. Москва, 2017.

9. Садовский В.В. Управление знаниями в стоматологии. // Стоматология для всех. 2018. №3. С. 42-43.

10. Сонькина А.А. Навыки профессионального общения в работе врача // ОРГЗДРАВ: журнал для непрерывного медицинского образования врачей. № 1 (1), 2018. С. 101-108.

11. Стоматология детского возраста под редакцией Т.Ф. Виноградовой. Москва, 2017.