

**Министерство здравоохранения Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
дополнительного профессионального образования
РОССИЙСКАЯ МЕДИЦИНСКАЯ АКАДЕМИЯ НЕПРЕРЫВНОГО
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
Министерства здравоохранения Российской Федерации**

ОДОБРЕНО

Учебно-методическим советом
ФГБОУ ДПО РМАНПО Минздрава
России
«03» июля 2025г.
протокол №12

УТВЕРЖДЕНО

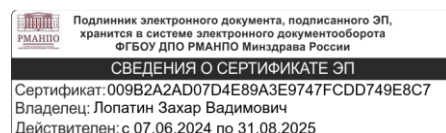
Проректор по учебной работе
ФГБОУ ДПО РМАНПО Минздрава
России
«03» июля 2025 г.

_____ 3.В. Лопатин

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ
«Пациентоцентричность в практике специалиста среднего звена»**

Объем программы 36 академических часов
Форма обучения: Очная

**Москва
2025**



СОСТАВ РАБОЧЕЙ ГРУППЫ
по разработке дополнительной профессиональной программы
повышения квалификации
«Пациентоцентричность в практике специалиста среднего звена»

(Объем программы 36 академических часов)

№ п/п	Фамилия, имя, отчество	Ученая степень, звание	Занимаемая должность	Место работы
1	Кизлик Ольга Олеговна		И.о. заведующего кафедрой среднего профессионального образования	ФГБОУ ДПО РМАНПО Минздрава России
2	Бочарова Мария Владимировна		старший преподаватель кафедры среднего профессионального образования	ФГБОУ ДПО РМАНПО Минздрава России
3	Глушкова Наталья Николаевна		преподаватель кафедры среднего профессионального образования	ФГБОУ ДПО РМАНПО Минздрава России
4	Максимов Максим Леонидович	д.м.н., профессор	профессор кафедры среднего профессионального образования	ФГБОУ ДПО РМАНПО Минздрава России
5	Новожилов Алексей Викторович	к.м.н.	доцент кафедры среднего профессионального образования	ФГБОУ ДПО РМАНПО Минздрава России
6	Шикалева Анастасия Алексеевна	к.м.н.	доцент кафедры среднего профессионального образования	ФГБОУ ДПО РМАНПО Минздрава России
7	Кизлик Владимир Антонович		преподаватель кафедры среднего профессионального образования	ФГБОУ ДПО РМАНПО Минздрава России
8	Матюшкин Николай Сергеевич		преподаватель кафедры среднего профессионального образования	ФГБОУ ДПО РМАНПО Минздрава России
по методическим вопросам				
1.	Мельникова Людмила Владимировна	д.м.н., профессор	Директор Института методологии профессионального развития	ФГБОУ ДПО РМАНПО Минздрава России
2.	Мазурова Елена Владимировна		Специалист по учебно- методической работе 1 категории	ФГБОУ ДПО РМАНПО Минздрава России

КОМПОНЕНТЫ ПРОГРАММЫ

№ п/п	Наименование компонентов программы
1.	Общая характеристика программы
1.1.	Цель программы
1.2.	Нормативно-правовые документы
1.3.	Категории обучающихся
1.4.	Актуальность программы
1.5.	Объём программы
1.6.	Форма обучения, режим и продолжительность занятий
1.7.	Планируемые результаты обучения
2.	Содержание дополнительной профессиональной программы
2.1.	Учебный план
2.2.	Календарный учебный график
2.3.	Рабочие программы учебных модулей
2.4.	Формы аттестации
2.5.	Оценочные материалы
3.	Организационно-педагогические условия реализации программы
3.1.	Учебно-методическое и информационное обеспечение
3.2.	Материально-техническое обеспечение программы
3.3.	Кадровое обеспечение образовательного процесса
3.4.	Организация образовательного процесса

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1. Цель программы:

Совершенствование компетенций среднего медицинского персонала необходимых для повышения пациентоцентрированности в работе медицинской организации, как показателя контроля качества и безопасности медицинской деятельности.

1.2. Нормативно-правовые документы

- Федеральный закон от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», статья 76;
- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 01.07.2013 № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»;
- Приказ Минтруда России от 31.07.2020 № 475н «Об утверждении профессионального стандарта «Медицинская сестра/медицинский брат»;
- Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 04.07.2022 № 527 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 34.02.01 Сестринское дело»;
- Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 13 января 2021 г. N 6н "Об утверждении профессионального стандарта "Акушерка (Акушер)" и реализуется в системе непрерывного медицинского образования;
- Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2021 г. N 348н "Об утверждении профессионального стандарта "Специалист в области медико-профилактического дела со средним медицинским образованием";
- Приказ Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 31.07.2020 г. №470Н «Об утверждении профессионального стандарта «Фельдшер»;
- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 11.08.2014 №971 «Об утверждении Федерального Государственного Образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 31.02.04 Медицинская оптика»;
- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 11.08.2014 №972 «Об утверждении Федерального Государственного Образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 31.02.05 Стоматология ортопедическая»;
- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 11.08.2014 №973 «Об утверждении Федерального Государственного Образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 31.02.06 Стоматология профилактическая»;

-Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2021 N 349н "Об утверждении профессионального стандарта "Фармацевт";

– Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 26 ноября 2018 г. N 744н "Об утверждении профессионального стандарта "Специалист по медицинскому массажу";

– Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 13.07.2021 № 448 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 34.02.02 Медицинский массаж (для обучения лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению)»;

– Приказ Минздрава России от 02.05.2024 № 205н «Об утверждении номенклатуры должностей медицинских работников и фармацевтических работников»;

– Приказ Минздрава России от 10.02.2016 №83н «Об утверждении Квалификационных требований к медицинским и фармацевтическим работникам со средним медицинским и фармацевтическим образованием»;

– Порядок проведения профилактических мероприятий, выявления и регистрации в медицинской организации случаев возникновения инфекционных болезней, связанных с оказанием медицинской помощи, номенклатуры инфекционных болезней, связанных с оказанием медицинской помощи, подлежащих выявлению и регистрации в медицинской организации (утвержден приказом Минздрава России от 29 ноября 2021 года № 1108н);

– Лицензия Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки на осуществление образовательной деятельности ФГБОУ ДПО РМАНПО Минздрава России от 31 января 2017 года, регистрационный номер № ЛО35-00115-77/00097210.

1.3. Категории обучающихся:

По основной специальности:

К освоению программы допускаются лица, имеющие среднее профессиональное образование по специальностям: «Сестринское дело».

По дополнительным специальностям:

К освоению программы допускаются лица, имеющие среднее профессиональное образование по 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».

1.4. Актуальность программы:

Пациентоцентричность - модель современной системы здравоохранения, включающей вопросы соблюдения этических норм и правил при осуществлении медицинской деятельности. Росздравнадзором добавлена пациентоцентричность к требованиям внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности.

1.4.1. Аннотация программы:

Пациентоцентричный подход в оказании медицинской помощи — это модель взаимодействия персонала с пациентом и процессный инструмент повышения качества медицинской помощи. Этот подход предполагает уважение к пациенту, его правам, информирование о всех этапах лечения, создание комфортной среды и обеспечение эмоциональной поддержки. Внедрение пациентоцентричного подхода в оказании медицинской помощи является важным шагом на пути к созданию более эффективной, качественной и ориентированной на пациента системы здравоохранения.

1.5. Объем программы: 36 академических часов.

1.6 Форма обучения, режим и продолжительность занятий

График обучения	Акад. часов в день	Дней в неделю
Форма обучения		
Очная с применением дистанционных образовательных технологий	6	6

1.7. Планируемые результаты обучения

Программа направлена на совершенствование профессиональных компетенций и(или) формирование новых профессиональных компетенций.

1.7.1. В результате освоения программы у обучающихся *совершенствуются* следующие ПК:

ПК	Описание компетенции
ПК-1	готовность к проведению мероприятий по сохранению и укреплению здоровья населения, пациента и его окружения.
	должен знать: – базовые условия для реализации принципов пациентоцентрированной медицинской помощи; – содержание стратегии обеспечения безопасности пациентов; – порядок определения пациентов, относящихся к группам риска; – порядок информирования пациентов, родственников и законных представителей о правах и обязанностях в медицинской организации; – порядок вовлечения пациента и членов его семьи в совместное принятие решений о лечении; – порядок проведения обратной связи с пациентами;
	должен уметь: – взаимодействовать по точкам контакта с пациентами и их родственниками или законными представителями.

	должен владеть: — навыками эффективного взаимодействия медицинского персонала с пациентами и их родственниками или законными представителями
--	--

2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

2.1. УЧЕБНЫЙ ПЛАН¹

дополнительной профессиональной программы повышения квалификации
«Пациентоцентричность в практике специалиста среднего звена»

(объем программы 36 академических часов)

Форма обучения – Очная с применением дистанционных образовательных технологий

№	Наименование учебных модулей, тем	Всего часов	В том числе аудиторно (очно)					В том числе с применением ДОТ и ЭО (очно)				Формируемые компетенции	Форма контроля
			ЛЗ ²	СЗ ³	ПЗ ⁴	ОСК ⁵	С ⁶	ЛЗ	СЗ	ПЗ	ОСК		
1.	Модуль1 «Пациентоцентричность в практике специалиста среднего звена»	34	--		-	-	-	34	-	-	-	ПК 1	Т/К ⁷
1.1	Пациентоцентричность: современная модель здравоохранения	6	-	-	-	-	-	6	-	-	-	ПК 1	Т/К
1.2	Процессный подход в медицинской организации: основы и инструменты.	6	-	-	-	-	-	6	-	-	-	ПК 1	Т/К

¹ Вид учебного плана выбирается в соответствии с заявленной формой обучения

² Лекционные занятия

³ Семинарские занятия

⁴ Практические занятия

⁵ Обучающий симуляционный курс

⁶ Стажировка

⁷ Текущий контроль

1.3	Моделирование "пути пациента" как процессный инструмент повышения качества помощи.	2	-	-	-	-	-	2	-	-	-	ПК 1	Т/К
1.4	Точки контакта специалистов со средним профессиональным образованием.	2	-	-	-	-	-	2	-	-	-	ПК 1	Т/К
1.5	Принципы эффективного взаимодействия медицинского персонала.	6	-	-	-	-	-	6	-	-	-	ПК 1	Т/К
1.6	Оценка удовлетворённости пациентов и вовлечённости персонала.	6	-	-	-	-	-	6	-	-	-	ПК 1	Т/К
1.7	Сложные ситуации в коммуникации с пациентами и их родственниками: конфликтология в медицине.	6	-	-	-	-	-	6	-	-	-	ПК 1	Т/К
ИТОГОВАЯ АТТЕСТАЦИЯ		2	-	-	-	-	-	2		-	-	ПК 1	3 ⁸
Общая трудоемкость		36	-	-	-		-	36			-	ПК 1	

⁸ зачет

2.2. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

дополнительной профессиональной программы повышения квалификации
«Пациентоцентричность в практике специалиста среднего звена»

(Объем программы 36 академических часов)

Для очных программ: учебные занятия проводятся в течение 1 недели: занятия проводятся 6 дней в неделю по 6 академических часов в день.

<i>Название и темы рабочей программы</i>	<i>1 неделя</i>
	<i>Трудоемкость освоения (акад. час)</i>
«Пациентоцентричность в практике специалиста среднего звена»	34
Итоговая аттестация	2
Общая трудоемкость	36

2.3. РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ УЧЕБНЫХ МОДУЛЕЙ

Учебный модуль 1 «Пациентоцентричность в практике специалиста среднего звена»

Код	Наименование разделов, тем	Виды учебных занятий ⁹	Формы интерактивных занятий	Формируемые компетенции
1.1	Раздел 1. Пациентоцентричность: современная модель здравоохранения	Лекция	Вебинар	ПК-1
1.1.1	Принципы пациентоцентрированной медицины	Лекция	Вебинар	ПК-1
1.1.2	Роль пациента как партнёра	Лекция	Вебинар	ПК-1
1.1.3	Связь между пациентоцентричностью и качеством медицинской помощи	Лекция	Вебинар	ПК-1
1.1.4	Тема 4. Международные и российские подходы	Лекция	Вебинар	ПК-1
1.2.	Раздел 2. Процессный подход в медицинской организации: основы и инструменты.	Лекция	Вебинар	ПК-1
1.2.1.	Принципы и этапы процессного подхода	Лекция	Вебинар	ПК-1
1.2.2.	Медицинская организация как система взаимосвязанных процессов	Лекция	Вебинар	ПК-1
1.2.3.	Инструменты описания и оптимизации процессов	Лекция	Вебинар	ПК-1
1.2.4.	Связь процессного подхода с качеством медицинской помощи	Лекция	Вебинар	ПК-1
1.3.	Раздел 3. Моделирование "пути пациента" как процессный инструмент повышения качества помощи.	Лекция	Вебинар	ПК-1
1.3.1.	Что такое «путь пациента» и зачем его моделировать	Лекция	Вебинар	ПК-1
1.3.2.	Карта пути пациента: методика построения	Лекция	Вебинар	ПК-1
1.3.3.	Анализ проблемных зон и их устранение	Лекция	Вебинар	ПК-1
1.3.4.	Примеры реорганизации маршрутов	Лекция	Вебинар	ПК-1
1.4.	Раздел 4. Точки контакта специалистов со средним профессиональным образованием.	Лекция	Вебинар	ПК-1
1.4.1.	Контакт пациента с медицинским персоналом как фактор доверия	Лекция	Вебинар	ПК-1
1.4.2.	Поведенческие паттерны, способствующие доверию	Лекция	Вебинар	ПК-1
1.4.3.	Ответственность и зона влияния среднего медицинского персонала	Лекция	Вебинар	ПК-1

⁹ Виды учебных занятий выбираются из учебного плана

Код	Наименование разделов, тем	Виды учебных занятий ⁹	Формы интерактивных занятий	Формируемые компетенции
1.4.4.	Обратная связь от пациентов: как понимать и учитывать	Лекция	Вебинар	ПК-1
1.5.	Раздел 5. Принципы эффективного взаимодействия медицинского персонала.	Лекция	Вебинар	ПК-1
1.5.1.	Основы профессиональной коммуникации	Лекция	Вебинар	ПК-1
1.5.2.	Эмпатия как основа эффективного взаимодействия	Лекция	Вебинар	ПК-1
1.5.3.	Навыки активного слушания	Лекция	Вебинар	ПК-1
1.5.4.	Роль взаимодействия в командной работе и безопасности пациента	Лекция	Вебинар	ПК-1
1.6.	Раздел 6. Оценка удовлетворённости пациентов и вовлечённости персонала.	Лекция	Вебинар	ПК-1
1.6.1.	Методы оценки удовлетворённости пациентов	Лекция	Вебинар	ПК-1
1.6.2.	Индексы, шкалы, опросные листы	Лекция	Вебинар	ПК-1
1.6.3.	Что делать с результатами: анализ и действия	Лекция	Вебинар	ПК-1
1.6.4.	Понятие вовлечённости и её связь с мотивацией персонала	Лекция	Вебинар	ПК-1
1.7.	Раздел 7. Сложные ситуации в коммуникации с пациентами и их родственниками: конфликтология в медицине.	Лекция	Вебинар	ПК-1
1.7.1.	Причины конфликтов в здравоохранении	Лекция	Вебинар	ПК-1
1.7.2.	Поведенческие сценарии сторон	Лекция	Вебинар	ПК-1
1.7.3.	Модели деэскалации (assertive communication, "выиграл–выиграл")	Лекция	Вебинар	ПК-1
1.7.4.	Работа с эмоционально заряженными ситуациями	Лекция	Вебинар	ПК-1

2.4. ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ

2.4.1 Форма(ы) промежуточной и итоговой аттестации.

2.4.1.1 Контроль результатов обучения проводится:

- в виде итоговой аттестации (ИА). Обучающийся допускается к ИА после освоения рабочих программ учебного модуля в объёме, предусмотренном учебным планом (УП), при успешном прохождении всех ПА (при наличии) в соответствии с УП. Форма итоговой аттестации – *зачет*, который проводится посредством: тестового контроля в автоматизированной системе.

2.4.1.2 Лицам, успешно освоившим Программу и прошедшим ИА, выдаётся удостоверение о повышении квалификации установленного образца.

2.5. Оценочные материалы

Оценочные материалы представлены в виде тестов в Приложении к программе.

2.5.1. Примеры тестовых заданий (Приложение №1).

Инструкция: Выберите один правильный ответ

1. Новая возможность пациента при переходе на пациентоцентрированную модель здравоохранения:

- А. выбор медицинской организации
- Б. контроль над врачом
- В. обращение в суд
- Г. жалоба на качество медицинских услуг
- Д. выбор страховой компании по ОМС

Ответ А.

2. Свойство медицинской услуги, демонстрирующее взаимосвязь и совпадение во времени ее производства и потребления:

- А. отсутствие владения
- Б. неосязаемость
- В. неотделимость от источника
- Г. непостоянство качества
- Д. неспособность к хранению

Ответ В.

3. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

3.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение

Литература к рабочей программе учебного модуля¹⁰

Основная:

1. Хохлов А.Л., Сычёв Д.А. Концепция пациентоориентированности в медицине и фармации. Пациентоориентированная медицина и фармация. 2023;1(1):1 — 4. <https://doi.org/10.37489/2949-1924-0001>.

2. Немков А.Г. Пациентоориентированность: от теории к практике / А. Г. Немков, О. В. Одегова, И. А. Семенова ; Департамент здравоохранения Тюменской области, Медицинский информационно-аналитический центр. – 2-е изд., испр. и доп.. – Тюмень : Айвекс, 2021 Библиогр.: с. 132-136 (58 назв.).

¹⁰ Выбрать источники из списка литературы ЭБС

Дополнительная:

1. Материалы форума «СОЦИОЛОГИЯ ЗДОРОВЬЯ: на пути к пациентоориентированности» (Москва, НИИОЗММ ДЗМ, 2019) [Sociology-2019-tezisy.pdf](#)
2. Перепелова О.В., Петрова И.А. «Пациент-центрированность при оказании населению медицинских услуг как ценность и принцип деятельности», журнал «Менеджер здравоохранения» №10 2019, с. 12-17
3. Федеральная служба по надзору в сфере здравоохранения федеральное государственное бюджетное учреждение «Национальный институт качества» «Предложения (практические рекомендации) по организации внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности в медицинской организации (поликлинике). Вторая версия» (утв. ФГБУ «Национальный институт качества» Росздравнадзора 01.07.2023)
4. Федеральная служба по надзору в сфере здравоохранения федеральное государственное бюджетное учреждение «Национальный институт качества» «Предложения (практические рекомендации) по организации внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности в медицинской организации (стационаре). Вторая версия» (утв. ФГБУ "Национальный институт качества" Росздравнадзора 01.03.2022)
5. ФГБУ ЦНИИОИЗ Минздрава РФ Стандарт СТИМУЛ – «Система управления медицинской организацией, направленная на повышение удовлетворённости пациентов», 2022 [buklet_stimul.pdf](#)

Интернет-ресурсы¹¹:

1. Бесплатный медико-биологический информационный портал для специалистов. Medline.ru [<http://www.medline.ru/>]
2. Медицинская библиотека сервера Medlinks.ru [<http://www.medlinks.ru/>]
3. Официальный сайт Всемирной Организации Здравоохранения. [<http://www.who.int/ru/index.html>]
4. Медицинская литература: книги, справочники, учебники - <http://www.booksmed.com/>
5. Консультант врача: Электронная медицинская библиотека <https://www.rosmedlib.ru/>

¹¹ Выбрать из списка, допускается добавление или замена источников на актуальные для конкретной темы

Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем¹²

1. <https://www.cochranelibrary.com> - Кокрейновская библиотека (Cochrane Library) - электронная база данных по доказательной медицине;
2. <https://www.rucont.ru> - Национальный цифровой ресурс «РУКОНТ»-межотраслевая научная библиотека на базе информационной технологии КОНТЕКСТУМ.

3.2. Материально-техническое обеспечение программы

3.2.1 Для организации и проведения обучения РМАНПО имеет материально-техническую базу, обеспечивающую организацию всех форм организации учебного процесса:

- учебные аудитории, оснащенные материалами и оборудованием для проведения учебного процесса;
- условия для практической подготовки обучающихся. Для лиц с ограниченными возможностями здоровья при организации практической подготовки учитывается состояние их здоровья;
- симуляционное оборудование;
- неограниченный доступ обучающихся к одной или нескольким лицензионным электронно-библиотечным системам (электронным библиотекам) и электронной информационно-образовательной среде организации;
- лицензионное программное обеспечение;
- для дистанционного обучения используются образовательные платформы РМАНПО: ISpring Learn и МТС Линк.

3.3 Кадровое обеспечение образовательного процесса

Кадровое обеспечение реализации Программы соответствует следующим требованиям: квалификация руководящих и научно-педагогических работников организации должна соответствовать квалификационным характеристикам, установленным в Едином квалификационном справочнике должностей руководителей, специалистов и служащих, в разделе «Квалификационные характеристики должностей руководителей и специалистов высшего профессионального и дополнительного профессионального образования», и профессиональным стандартам и требованиям, предъявляемым к реализации программы повышения квалификации Порядком допуска к педагогической деятельности по образовательным программам высшего медицинского образования или высшего фармацевтического образования либо среднего медицинского образования или среднего фармацевтического образования, а также дополнительным профессиональным программам для лиц, имеющих высшее образование либо среднее профессиональное образование.

¹² Выбрать из списка, допускается добавление или замена источников на актуальные для конкретной темы

3.4. Организация образовательного процесса.

В программе используются следующие виды учебных занятий:

- лекция

1. Лекции проводятся:

1.1. полностью с ДОТ и ЭО, очно (синхронно), в виде вебинаров и/или видеоконференций и/или аудиоконференций и т.п.

Для реализации образовательных программ с применением дистанционных образовательных технологий в РМАНПО созданы условия для функционирования электронной информационно-образовательной среды, включающей в себя электронно-образовательные ресурсы, совокупность информационных технологий, телекоммуникационных технологий, соответствующих технологических средств, и обеспечивающей освоение обучающимися образовательных программ в полном объеме независимо от места нахождения обучающихся.

Инструкция: Выберите один правильный ответ

1. Новая возможность пациента при переходе на пациентоцентрированную модель здравоохранения:

- А. выбор медицинской организации
- Б. контроль над врачом
- В. обращение в суд
- Г. жалоба на качество медицинских услуг
- Д. выбор страховой компании по ОМС

Ответ А.

2. Свойство медицинской услуги, демонстрирующее взаимосвязь и совпадение во времени ее производства и потребления:

- А. отсутствие владения
- Б. неосвязаемость
- В. неотделимость от источника
- Г. непостоянство качества
- Д. неспособность к хранению

Ответ В.

3. Уровень развития корпоративной и индивидуальной пациентоцентрированности определяет, прежде всего:

- А. оснащенность медицинской организации современным оборудованием
- Б. состояние интерьеров медицинской организации
- В. имидж медицинской организации
- Г. коммуникация персонала и коммуникация медсестры с пациентом
- Д. имидж персонала

Ответ Г.

4. При оказании медицинской услуги внимание медсестры, в первую очередь, направлено:

- А. на потребности пациента
- Б. на состояние здоровья пациента
- В. на платежеспособность пациента
- Г. на настроение пациента
- Д. на выполнение медицинской манипуляции

Ответ А.

5. Пациентоцентрированность условно делится на:

- А. корпоративную и индивидуальную
- Б. первого порядка и второго порядка
- В. общую и частную
- Г. основанную на процессе и основанную на результате
- Д. эффективную и неэффективную

Ответ А.