ФГБОУ ВО «Красноярский государственный медицинский университет им. проф. В.Ф. Войно-Ясенецкого» Министерства здравоохранения Российской Федерации

ПРОГРАММА

Мастер-класс: «Деловая игра «Снежинка для пациента: на пути к человекоцентричной медицинской организации»

Дата и место проведения:
8 февраля 2024 года,
8.30 – 11.00
Кафедра-центр симуляционных технологий ФГБОУ ВО «Красноярский государственный медицинский университет им. проф. В.Ф. Войно-Ясенецкого» Министерства здравоохранения Российской Федерации (г. 660022, г. Красноярск, ул. П. Железняка 1Е).

Руководитель:
Сенченко А.Ю. - доцент, к.м.н., доцент кафедры управления и экономики здравоохранения ИПО ФГБОУ ВО КрасГМУ им. проф. В.Ф. Войно-Ясенецкого Минздрава России

Модераторы:
Юрьева Е.А. - доцент, к.м.н., заведующий кафедрой управления и экономики здравоохранения ИПО ФГБОУ ВО КрасГМУ им. проф. В.Ф. Войно-Ясенецкого Минздрава России
Беляева А.В. - старший преподаватель кафедры управления и экономики здравоохранения ИПО ФГБОУ ВО КрасГМУ им. проф. В.Ф. Войно-Ясенецкого Минздрава России

Актуальность:
Создание человекоцентричной медицинской организации влечет за собой четкое понимание потребностей, с которыми обращаются пациенты или медицинский персонал при взаимодействии с медицинской подсистемой. Выявление, понимание и правильная реакция на эти потребности позволяют медицинской организации стать лучше, эффективнее достигать своих целей и повышать уровень удовлетворённости пациентов.
Цель: слушатели мастер-класса получат надежный и эффективный инструмент выявления потребностей на пути повышения удовлетворённости пациентов.
Ожидаемые результаты:
По итогам ОМ слушатели получат следующие знания и умения:
1. Знания об основных характеристиках человекоцентричной медицинской организации;
2. Знания о типах потребителей, с которыми сталкивается медицинская организация;
3. Научатся определять потребности, с которыми обращаются пациенты;

4. Научатся определять и проводить приоритетные мероприятия по выявлению потребностей на пути повышения удовлетворённости пациентов.

Организационная часть

08:30-9:00 регистрация

9.00-9.05 приветственное слово, разъяснение целей и задач мастер-класса

Научно-образовательная часть

9:05-10:00
Доклад: «Понимание потребностей пациентов, как путь к человекоцентричной медицинской организации»
Докладчик: *Беляева Анна Викторовна* *(г. Красноярск)*
Старший преподаватель кафедры управления и экономики здравоохранения ИПО ФГБОУ ВО КрасГМУ им. проф. В.Ф. Войно-Ясенецкого Минздрава России
В докладе освещаются современные представления о человекоцентричных медицинских организациях, как эффективных медицинских организациях. Дается представление о том, в чем состоят различия, а в чем реализуемые этими организациями стратегии повторяют друг друга. Разъясняется, как важно понимать потребности пациента, что необходимо сделать для удовлетворения этих потребностей со стороны медицинской организации.
10:00-10:15 Обсуждение, вопросы лектору.

10:15-10:45 Деловая игра «Снежинка для пациента: на пути к человекоцентричной медицинской организации»
Ведущие: *Сенченко Алексей Юрьевич (г. Красноярск)*
доцент, к.м.н., доцент кафедры управления и экономики здравоохранения ИПО ФГБОУ ВО КрасГМУ им. проф. В.Ф. Войно-Ясенецкого Минздрава России
Беляева Анна Викторовна *(г. Красноярск)*
старший преподаватель кафедры управления и экономики здравоохранения ИПО ФГБОУ ВО КрасГМУ им. проф. В.Ф. Войно-Ясенецкого Минздрава России

В игровой ситуации в группах участники выявляют и оценивают потребности пациентов, обратившихся за медицинской помощью и определяют пути повышения их удовлетворённости оказанной помощью.

10:45-11:00 Обсуждение результатов.

Руководитель программного комитета А. В. Сенченко