



**МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПРИКАЗ**

от 14.03.2025

г. Мурманск

№ 137

**О проведении областной научно-практической онлайн-конференции  
«Пациентоориентированность и клиентоцентричность в здравоохранении»**

В соответствии с планом работы Министерства здравоохранения Мурманской области, общественной организации «Ассоциация работников со средним специальным медицинским образованием Мурманской области» и Государственного областного образовательного автономного учреждения дополнительного профессионального образования «Мурманский областной центр повышения квалификации специалистов здравоохранения» на 2024-2025 год, в целях обобщения и распространения опыта учреждений здравоохранения Мурманской области по актуальным вопросам реализации пациентоориентированного подхода в сфере здравоохранения **п р и к а з ы в а ю :**

1. Провести областную научно-практическую онлайн-конференцию «Пациентоориентированность и клиентоцентричность в здравоохранении» **9 апреля 2025 года.**

2. Утвердить программу конференции согласно Приложению к настоящему приказу.

3. Руководителям медицинских организаций Мурманской области предусмотреть возможность участия в онлайн-конференции специалистов здравоохранения и других заинтересованных лиц.

4. ГООАУ ДПО «Мурманский областной центр повышения квалификации специалистов здравоохранения» (Ниденс Н.В.) обеспечить:

4.1. Информирование медицинских организаций Мурманской области о проведении онлайн-конференции.

4.2. Организацию проведения научно-практической онлайн-конференции.

5. Контроль исполнения приказа возложить на Савенкову Светлану Александровну, начальника отдела кадровой политики Министерства здравоохранения Мурманской области.

**Заместитель Губернатора  
Мурманской области –  
министра здравоохранения  
Мурманской области**

**Д.В. Панычев**

Областная научно-практическая конференция  
**«Пациентоориентированность и клиентоцентричность в здравоохранении»**

Дата проведения: **9 апреля 2025**

Место проведения: трансляция на платформе [pruffme.com](https://pruffme.com) **по ссылке**

<https://app.glueup.ru/event/нпк-пациентоориентированность-и-пациентоцентричность-в-здравоохранении-4775/>

09:45 – 10.00	Подключение участников к конференции
10:00 – 10:05	Открытие конференции, приветственное слово <b>Мельникова Татьяна Евгеньевна</b> , главный внештатный специалист по управлению сестринской деятельностью Министерства здравоохранения Мурманской области, главная медицинская сестра ГОБУЗ «МОКБ им. П.А. Баяндина».
10:05 – 10:30	<b>«Пациентоориентированность как важная составляющая при организации работы медицинской организации»</b>  Докладчик: <b>Голованова Татьяна Константиновна</b> , и.о. главного врача ГОАУЗ «МОЛРЦ».  В докладе будет представлена реализация принципов пациентоориентированного подхода как ключевой составляющей для создания доверительных отношений между медицинской организацией и пациентом.
10:30 – 10:55	<b>«Пациентоориентированный подход, анализ удовлетворенности пациентов качеством медицинской помощи и условиями ее оказания»</b>  Докладчик: <b>Богдан Елена Васильевна</b> , старшая медицинская сестра отделения анестезиологии и реанимации ГОБУЗ «МЦРБ».  В докладе будет представлен анализ факторов, совокупно влияющих на удовлетворенность пациентов медицинской помощью, с целью разработки рекомендаций по повышению качества ее оказания (доступность, информированность, отношение персонала к пациентам, отношение персонала к теме пациентоориентированности).
10:55 – 11:20	<b>«Внедрение стандарта «Стимул» в Мурманской области: опыт, достижения и перспективы пациентоцентричного подхода»</b>

	<p>Докладчик: <b>Смирнова Юлия Алексеевна</b>, руководитель регионального центра организации первичной медико-санитарной помощи ГОАУЗ "МОЦСВМП".</p> <p>Доклад посвящен внедрению стандарта «Стимул» в Мурманской области как инструмента повышения пациентоцентричности медицинской помощи. Будут рассмотрены ключевые изменения в организации работы медучреждений, достигнутые результаты и перспективы развития стандарта.</p>
11:20 – 11:45	<p><b>«Пациентоориентированные технологии при организации работы приемного отделения стационара»</b></p> <p>Докладчик: <b>Мельникова Татьяна Евгеньевна</b>, главный внештатный специалист по управлению сестринской деятельностью Министерства здравоохранения Мурманской области, главная медицинская сестра ГОБУЗ «МОКБ им. П.А.Баяндина».</p> <p>В докладе будут представлены правила организации приемного отделения многопрофильного стационара для обеспечения пациентоориентированного подхода. Система «Триаж». Делегирование некоторых функций немедицинскому персоналу. Территориальное планирование с учетом организации комфортного пребывания пациентов. Идентификация пациентов.</p>
11:45 – 12:10	<p><b>«Пациентоориентированный подход специалистов общесоматической практики в работе с детьми, имеющими ментальные нарушения»</b></p> <p>Докладчик: <b>Мелещенко Елена Викторовна</b>, старшая медицинская сестра диспансерного отделения для взрослого населения ГОБУЗ «МОПНД»;</p> <p>В докладе будут представлены способы и приемы, способствующие эффективному взаимодействию поликлинических специалистов с детьми, имеющими нарушения ментального здоровья и РАС, о том, как сделать прием, ориентированный на «особенного» пациента.</p>
12:10-12:35	<p><b>«Пациентоориентированность в педиатрической практике медицинской организации»</b></p> <p>Докладчик: <b>Семикина Наталья Александровна</b>, главная медицинская сестра ГОБУЗ «МГДП № 1»;</p> <p>В докладе будет представлена реализация принципов пациентоориентированного подхода в педиатрической практике как эффективная система взаимодействия медицинского работника, пациента и его законного представителя, слагаемая из соблюдения</p>

	этических норм и правил, порядка определения групп пациентов, подверженных рискам при оказании медицинской помощи, а также порядка информирования пациентов и их законных представителей.
12:35-12:50	Ответы на вопросы
12:50 – 12:55	Дискуссия. Сессия вопросов и ответов.
12:55 – 13.00	Подведение итогов, закрытие конференции