

宜蘭縣政府衛生局 函

地址：26051宜蘭縣宜蘭市女中路二段
287號

承辦人：何淑遠

電話：03-9322634分機1219

電子郵件：shuyuan@mail.e-land.gov.
tw

260

宜蘭市女中路三段102號6樓

受文者：宜蘭縣藥師公會

發文日期：中華民國105年9月29日

發文字號：衛醫字第1050022355號

速別：

密等及解密條件或保密期限：

附件：如說明二

主旨：臺北市政府衛生局訂於105年10月25日及26日假台灣基督長老教會馬偕醫療財團法人馬偕紀念醫院辦理第二梯次105年度「醫療關懷與溝通協商種子講員訓練工作坊」，惠請鼓勵所屬踴躍報名參加，請查照。

說明：

- 一、依據衛生福利部「105年度醫療區域輔導與醫療資源整合計畫-輔導醫療機構成立醫療糾紛關懷小組計畫」暨臺北市政府衛生局105年9月23日北市衛醫護字第10537128601號函辦理。
- 二、檢附活動簡章1份。

正本：宜蘭縣各醫院、本縣醫事公會

副本：醫政科

局長劉建廷

醫政科科长岳瑞雪決行

本案依分層負責規定授權主管科長決行

天 天 天 天 天

臺北市政府衛生局

105 年度「醫療爭議關懷小組成員基礎訓練暨進階課程」-- 「醫療關懷與溝通協商種子講員訓練工作坊」第二梯次簡章

壹、計畫緣起

鑑於近年來醫療爭議、糾紛、申訴案件增加，為防止演變成訴訟案件，及醫療從業人員擔心醫療糾紛被告而致流失之情況下，如何妥善解決醫療糾紛，留住人才，如何關懷病人也要關懷員工，建立系統且有效的醫糾管理機制，成為當代醫務管理者重要且艱難的挑戰。為化解生育風險與醫病糾紛，生產事故救濟條例也已經立法通過施行，相關醫療機構必須依法設置『生產事故關懷小組』。

本教育訓練係為促進醫病溝通與和諧，以提升醫療安全與醫療品質，由高雄聯合醫院蔡秀男醫師帶領之講師團隊進行訓練，採用 TCM(Teamwork, Care, Mediationology) 與 TDM(Total solution for Dispute Management)模式進行全方位危機處理,於臺灣各地進行教育訓練；其課程內容除提供溝通、關懷與調解之相關理論基礎，並有案例分析、經驗分享及角色演練，提升醫療爭議處理成員之同理心與關懷能力，進而與病人或家屬及醫療爭議當事員工有良好的溝通技巧與關懷機制，以減緩醫病緊繃、促進醫病關係、降低申訴案件。

貳、主辦單位：

臺北市政府衛生局、台灣基督長老教會馬偕醫療財團法人馬偕紀念醫院

參、日期：

- 一、 基礎訓練：105 年 10 月 25 日(星期二)上午 8:30 至 12:20
- 二、 進階課程：105 年 10 月 25 日(星期二)上午 13:30 至 17:30
105 年 10 月 26 日(星期三)上午 9:00 至 17:30

肆、地點：台灣基督長老教會馬偕醫療財團法人馬偕紀念醫院

福音樓 9 樓第一講堂（臺北市中山區中山北路 2 段 92 號）

伍、參加人數及對象：

- 一、 基礎訓練：100 人，醫療爭議處理人員
- 二、 進階課程：30 人(限完成基礎訓練之學員；另臺北市衛生局保有審核參與人員之權利)

陸、報名方式：

- 一、 報名日期：即日起至額滿為止。請線上報名(<https://goo.gl/x2AGpt>)，參加人員依報名順序列冊，額滿即不再受理。
- 二、 報到方式：採簽到、退方式。
- 三、 現場報名者將視當天與會狀況，保留接受與否之權利，如造成不便，敬請見諒!
- 四、 聯絡資訊：如有報名相關疑問請電洽(02-25433535)馬偕紀念醫院社會服務室許涵妮社工員、李閏華社工師/課長(分機 2489)。
- 五、 本次研討會課程免費參與，基於響應環保、節能減碳，敬請自備飲水杯、環保筷。

柒、課程認證：

將依課程性質申請西醫師、護理人員、社工師等繼續教育積分及公務人員終身學習時數認證。

捌、課程內容特點：

- 一、 基礎訓練：提升醫療爭議關懷小組成員認識醫療紛爭型態、傾聽技巧與衝突管理等理論課程；再藉由分組演練不同型態醫療紛爭之溝通、調解及關懷等運用技巧，在分組討論案例過程中以啟發不同思維與學習。
- 二、 進階課程：醫療爭議關懷小組成員經由基礎訓練後，講師以更深入介紹溝通關懷理念，藉由分組角色扮演，深入瞭解當事人對於醫療爭議認知產生的各種來源，並以爭點分析與協商策略進行探討；以分組演練強化溝通關懷技巧，以培育醫療爭議關懷小組成員成為種子教師。

玖、課程內容：

「基礎訓練」程序表

課程日期：105年10月25日(星期三) 8:30-12:20			
時間	主題	講師	主持人
08:30-9:00	報 到		
09:00-9:10	長官致詞	臺北市政府衛生局 馬偕紀念醫院	馬偕紀念醫院 社會服務室 張玉仕主任
09:10-10:40 (90分鐘)	【全方位醫糾危機管理與關懷調解模式】：TDM&TCM之理論與實務 以<<生產事故救濟條例>>為例	高雄市立聯合醫院 蔡秀男醫師/法律碩士	
10:40-10:50	休 息		
10:50-12:20 (90分鐘)	【十大衝突協調關懷技巧】： 如何組織與訓練醫療關懷小組 (TDM&TCM)團隊暨實例分享	高雄市立聯合醫院 江淑芬 主任	
12:20	賦歸(繳交基礎課程滿意度)		

★參與課程注意事項：

- 1.本課程為設計完整、連續且為互動式特性，因此請務必安排充分時間不間斷不遲到早退，沒有旁騖的全程參與。
- 2.所有分組有學習上的考慮，因此座位需要事先安排，如有變動請務必及早告知。
- 3.名單職種最遲需於一週前確認，以便安排。

「進階訓練」程序表

(限完成基礎訓練之學員) 第一場

課程日期：105年10月25日(星期三) 13:30-17:20		
時 間	主 題	講師/指導員
13:30-15:00	<p>【TCM 三大會議與五大策略技巧】</p> <p>(1T) 如何進行爭點整理會議 以全方位解決醫療危機 (1.十大解決問題能力技巧)</p> <p>實例演練與角色扮演： 產科用藥安全與醫療暴力事件 之爭點整理與關懷調解</p>	<p>蔡秀男醫師</p> <p>【助理指導員:6名】 江淑芬講師 蘇淑芳講師 楊玉娟講師 黃淑媛講師 葉依琳講師 陳貞吟講師</p>
15:00-15:10	休 息	
15:10-16:00	<p>醫療暴力之全方位 危機處理與關懷</p>	<p>黃淑媛 講師 楊玉娟 講師</p> <p>【助理指導員:6名】 蔡秀男醫師 江淑芬講師 蘇淑芳講師 葉依琳講師 陳貞吟講師 (黃淑媛 講師) (楊玉娟 講師)</p>
16:00-16:50	<p>護理溝通關懷 與醫療調解實務技巧</p>	<p>實例演練與角色扮演： 生產事故風險案與醫療暴 力事件之爭點整理與關懷 調解</p>
16:50-17:20	Q&A 心得分享與座談	
17:20	賦 歸	

(限完成基礎訓練之學員) 第二場

課程日期：105年10月26日(星期三) 08:50-16:50		
時間	主 題	講 師
08:50-10:20	<p>(2C) 如何進行團隊關懷會議 創造關懷文化與促進醫療品質 (2. 十大心理需求分析與關懷技巧)</p> <p>實例演練與角色扮演： 產科風險與醫療暴力案之爭點整理與關懷調解</p>	<p>蔡秀男醫師 【助理指導員:6名】 江淑芬講師 蘇淑芳講師 楊玉娟講師 黃淑媛講師 倪秋華講師 陳貞吟講師</p>
10:20-10:30	休 息	
10:30-12:00	<p>(3M) 如何進行醫病調解會議 與扮演調解員之角色促進醫病溝通 (3. 十大衝突協調關懷技巧)</p> <p>實例演練與角色扮演： 醫療過失~婦科手術死亡案 之關懷與調解</p>	<p>江淑芬主任 【助理指導員:6名】 蔡秀男醫師 蘇淑芳講師 楊玉娟講師 黃淑媛講師 倪秋華講師 陳貞吟講師</p>
12:00-13:00	午 休	
13:00-13:50	如何進行醫糾訴訟準備與法律分析	<p>倪秋華 講師 蘇淑芳 主任 【助理指導員:6名】 蔡秀男醫師 江淑芬講師 楊玉娟講師 黃淑媛講師 (蘇淑芳講師) (倪秋華講師) 陳貞吟講師</p>
13:50-14:40	如何善用同理心技巧與正念關懷化解護理醫療爭議	
		實例演練與角色扮演： 生產事故風險案與醫療暴力事件之爭點整理大賽

14:40~14:50	休 息	
14:50-16:20	<p style="text-align: center;">如何善用 TCM 三大會議五大策略 研擬聲明稿進行媒體危機管理 (撰寫新聞稿之八大要素)</p> <p>實例演練與角色扮演: 媒體危機-社群媒體爭議案之關懷調解</p>	<p>蔡秀男醫師 【助理指導員:6名】 江淑芬講師 蘇淑芳講師 楊玉娟講師 黃淑媛講師 倪秋華講師 陳貞吟講師</p>
16:20-16:50	<p>頒獎及大合照:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 最佳爭點整理王 2. 最佳關懷力 3. 最佳調解力 4. 最佳聲明稿 5. 最佳發言人 6. 最佳通報與處理流程 <p>Q&A 心得分享與座談、合照、賦歸(繳交後測及滿意度)</p>	
<p>本課程若有異動，以當日公告為準！</p>		

臺北市衛生局

105 年度「醫療爭議關懷小組成員基礎訓練暨進階課程」
「醫療關懷與溝通協商種子講員訓練工作坊」計畫書
報名表

<input type="checkbox"/> 基礎訓練：105 年 10 月 25 日(星期三、半天) <input type="checkbox"/> 進階課程：105 年 10 月 25~26 日 (星期三下午/星期四整天) (限完成本次基礎訓練課程之學員)			
姓名		性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女
服務單位 層級	<input type="checkbox"/> 醫學中心 <input type="checkbox"/> 區域醫院 <input type="checkbox"/> 地區醫院 <input type="checkbox"/> 診所 <input type="checkbox"/> 其他	是否為 管理階層	<input type="checkbox"/> 管理階層 <input type="checkbox"/> 非管理階層 <input type="checkbox"/> 新進人員 (到院服務1年內) <input type="checkbox"/> 其他
醫院名稱		職稱	
現職服務地 區	<input type="checkbox"/> 臺北市 <input type="checkbox"/> 新北市 <input type="checkbox"/> 基隆市 <input type="checkbox"/> 宜蘭縣(市) <input type="checkbox"/> 金門縣 <input type="checkbox"/> 連江縣 <input type="checkbox"/> 其他：_____		
行動電話		電話 (0)	()
E-mail			
身分證字號	(申請公務人員學習認證方填寫)		
學分申請	<input type="checkbox"/> 公務人員終身學習時數認證 <input type="checkbox"/> 西醫師積分 <input type="checkbox"/> 護理人員積分 <input type="checkbox"/> 社工師學分		
午餐	<input type="checkbox"/> 葷食 <input type="checkbox"/> 素食		
【注意事項】 1.報名方式： https://goo.gl/x2AGpt 填寫線上報名表，待收到回復信件即完成報名程序。 2.如有報名相關疑問請電洽(02-2543-3535) 馬偕紀念醫院社會服務室許涵妮社工員、李閔華社工師/課長(分機 2489)。 3.報名截止日期：即日起至額滿止，現場報名者將視當天與會狀況，保留接受與否之權利。 4.報名進階課程之學員，臺北市衛生局保有審核參與人員之權利。			

【附件】--交通資訊

地點：台灣基督長老教會馬偕醫療財團法人馬偕紀念醫院福音樓 9 樓第一講堂
(臺北市中山區中山北路 2 段 92 號)

一、地理位置圖



二、交通方式

【捷運】捷運淡水線—雙連站

【公車】

站名：國賓飯店

公車：26、40、218、220、221、227、247、260、261、287、310、636、638、659、中山幹線、台北-三芝

站名：馬偕醫院

公車：42、46、226、290、518、紅 33

【開車】

1. 由中山高速公路重慶北路交流道出口→左轉民族西路→右轉中山北路→右轉民生西路後第一條巷口右轉可進本院委外停車場
2. 由汐五高架道路於環河快速道路(環河北路)出口→左轉民族西路→右轉中山北路→右轉民生西路後第一條巷口右轉可進本院委外停車場
3. 本院尖峰時間車位不足，為響應節能減碳愛地球，歡迎大家多多使用大眾運輸工具，或參考本院周邊停車資訊。

- 成淵高中地下停車場 (地址：臺北市大同區承德路二段 235 號之 1 地下)
- 永盛公園地下停車場 (地址：臺北市中山區中山北路 2 段 93 巷 30 號地下)