

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：陳麗琪
電話：03-9322634分機1220
電子郵件：liki530@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104年11月16日

發文字號：衛醫字第1040030787號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：如說明四

主旨：高雄市立聯合醫院辦理「2015台灣醫療糾紛關懷與調解研討會暨醫糾管理師與調解員訓練工作坊」，請轉知所屬（或會員）踴躍報名參加，請查照。

說明：

- 一、依據高雄市立聯合醫院104年11月5日高市聯醫企字第10470974400號函辦理。
- 二、為加強訴訟外糾紛處理機制，建構以關懷為中心之正向醫病溝通，特辦理旨揭研討會及訓練工作坊，以期共創醫病雙贏，建立和諧之組織氣候與安全之醫療職業環境。
- 三、旨揭活動訊息如下：
 - (一)研討會：
 - 1、活動日期：104年12月1日（星期二）上午8時至下午4時。
 - 2、活動地點：高雄市立聯合醫院四樓大講堂。
 - 3、參加對象及名額：全國衛生、醫療相關領域人員，總計250名（額滿為止）。
 - 4、報名網址：<http://goo.gl/vvngkr>。
 - (二)訓練工作坊：
 - 1、活動日期：104年12月2、3日（星期三、四）。
 - 2、活動地點：高雄市立聯合醫院階梯教室。
 - 3、參加對象及名額：全國衛生、醫療相關領域人員，總計30名（額滿為止，後續將以e-mail通知報名結果）。



4、報名網址：<http://goo.gl/cg6BQU>。

(三)本課程完全免費，並提供醫師、護理人員、藥師、放射師、檢驗師、營養師、社工師之醫學倫理與法規等相關學分；另為響應節能減碳，請自備環保杯與會。

四、檢附「2015台灣醫療糾紛關懷與調解研討會」及「2015台灣醫療糾紛關懷與調解-醫糾管理師與調解員訓練工作坊」會議及課程訊息各1份。

正本：本縣醫事公會、醫院名單

副本：



局長劉建廷

醫政科科长游淑静决行

本案依分層負責規定授權主管科长决行

【2015 台灣醫療糾紛關懷與調解研討會】

2015 Taiwan Conference on Medical Mediation and Care for Medical Dispute
Dec. 1st, 2015, Kaohsiung, Taiwan. (報名網址：<https://goo.gl/vvngkr>)
時間：2015 年 12 月 1 日 地點：高雄市立聯合醫院四樓大講堂暨階梯教室

一、研討會宗旨：

為促進台灣醫療溝通調解，加強訴訟外糾紛處理機制，以及提升醫院醫療品質與醫療法律倫理繼續教育，籌辦【台灣醫療糾紛關懷與調解研討會】。

二、背景與緣起：

行政院與立法院，過去一年積極推動《醫療糾紛處理及醫療事故補償法》與增修《醫療法》，衡諸《醫療糾紛處理法》之新法趨勢，雖未能順利通過，但本法重點在於加強訴訟外醫療糾紛調解機制，促進醫療糾紛之說明、溝通與調解。依據新法規劃，主管機關將成立或委託如下之【醫療糾紛調解委員會】、【醫療糾紛專案調查小組】、【醫療爭議分析與法律諮商團體】，以及醫院應設【醫療爭議關懷調解小組】，在國內醫療糾紛處理機制上，都是嶄新的突破，應該值得支持與觀察。因此，為提升醫院醫療品質與醫療法律倫理繼續教育，擬籌辦【台灣醫療糾紛關懷與調解研討會暨醫糾管理師與調解員訓練工作坊】，希望透過研討會集思廣益，改善台灣現階段醫療糾紛的溝通困境。

三、預期效益：

1. 落實各院成立關懷小組之宗旨。
2. 加強醫病溝通、預防並化解醫療糾紛。
3. 以同理心關懷同仁，建立友善職場並留任優秀人才。

四、議程與報名資訊

1. 研討會主題：台灣醫療糾紛關懷與調解研討會
2. 時間：2015 年 12 月 1 日
3. 地點：高雄市立聯合醫院四樓大講堂。
4. 參加人員：研討會開放全國報名，座位限 250 名。
5. 報名費：免報名費。(研討會為免費活動，當日恕無提供免費停車服務)
6. 申請醫學倫理與法規等繼續教育學分：申請醫師、護理人員、藥師、放射師、檢驗師、營養師、社工師之醫學倫理與法規等相關學分中。
7. 報名資訊：<https://goo.gl/vvngkr>。

【2015 台灣醫療糾紛關懷與調解研討會】

2015 Taiwan Conference on Medical Mediation for Medical Dispute

Dec. 1, 2015, Kaohsiung, Taiwan.

(報名網址：<https://goo.gl/vvngkr>)

時間：2015 年 12 月 1 日 地點：高雄市立聯合醫院四樓大講堂暨階梯教室

時間	議程
08:00~08:20	報到
08:20~08:30 開幕致辭	高雄市政府衛生局 何啟功局長 高雄市立聯合醫院 林高田院長 中華民國醫師公會全聯會蘇清泉理事長 立法院社會福利及衛生環境委員會 趙天麟立委 高雄醫學大學校長 劉景寬教授 高雄市醫師公會 蘇榮茂理事長 高雄縣醫師公會 盧榮福理事長 台灣醫勞盟理事長 張志華醫師、高雄市律師公會理事長周元培律師
08:30~09:20 第一場 (中央法制改革)	1. 【台灣醫療糾紛處理法制研革與醫療關懷調解未來展望】 主持人：何啟功局長、高雄市政府衛生局局長 林高田院長、高雄市立聯合醫院 報告人：石崇良主任秘書、衛生福利部主任秘書
09:20~10:10 第二場 (地方醫管行政)	2. 【台灣醫療糾紛調解法制分析與行政管理實務檢討】 主持人：何啟功局長、高雄市政府衛生局局長 林高田院長、高雄市立聯合醫院 報告人：林東龍副教授、高雄醫學大學醫社系副教授
10:10~10:20	休息時間
10:20~11:10 第三場 (醫療品質策略)	3. 【台灣醫療糾紛管理品質與醫療關懷調解趨勢】 主持人：姚志明教授、中原大學法學院特聘教授、前高大法學院院長 賴俊煌副院長、高雄市立聯合醫院副院長 報告人：林宏榮執行長、臺灣醫策會執行長
11:10~11:50 第四場 (關懷調解實務)	4. 【台灣醫療糾紛關懷輔導計畫成果與關懷調解員訓練概況】 主持人：姚志明教授、中原大學法學院特聘教授、前高大法學院院長 林宏榮執行長、臺灣醫策會執行長 報告人：蔡秀男醫師、高大法律碩士、台灣大學法律研究所博士生
11:50~12:00	頒發輔導醫糾關懷組織執行成效卓越獎 主持人：賴俊煌副院長、高雄市立聯合醫院副院長 報告人：石崇良主任秘書、衛生福利部主任秘書
12:00~13:30	午休

【2015 台灣醫療糾紛關懷與調解研討會】

2015 Taiwan Conference on Medical Mediation for Medical Dispute

Dec. 1, 2015, Kaohsiung, Taiwan.

(報名網址：<https://goo.gl/vvngkr>)

時間：2015 年 12 月 1 日 地點：高雄市立聯合醫院四樓大講堂暨階梯教室

時間	議程
13:30~14:00 第五場	5. 【北區醫療網經驗分享：如何進行醫療糾紛危機處理與關懷？】 主持人：王小星科長、高雄市政府衛生局醫政科科长 賴俊煌副院長、高雄市立聯合醫院副院長 報告人：林秀峰處長、林口長庚社會服務處處長
14:00~14:30 第六場	6. 【台北醫療網經驗分享：如何進行醫療糾紛危機管理與關懷？】 主持人：王小星科長、高雄市政府衛生局醫政科科长 賴俊煌副院長、高雄市立聯合醫院副院長 報告人：黃暉庭院長、台北臺安醫院院長
14:30~14:50	休息時間
14:50~15:20 第七場	7. 【高屏澎醫療網經驗分享：如何進行團隊危機處理與關懷？】 主持人：王小星科長、高雄市政府衛生局醫政科科长 賴俊煌副院長、高雄市立聯合醫院副院長 報告人：袁本治副院長、屏東東港輔英醫院副院長
15:20~15:50 第八場	8. 【義大醫院經驗分享：如何組織關懷小組因應醫療危機管理與調解？】 主持人：王小星科長、高雄市政府衛生局醫政科科长 賴俊煌副院長、高雄市立聯合醫院副院長 報告人：陳文旭醫師、義大醫院前社區醫療部主任
15:50~16:00	綜合討論 大合照 賦歸

2015 台灣醫療糾紛關懷與調解-醫糾管理師與調解員訓練工作坊

一、活動目的：

現由於民眾消費及自我意識抬頭，醫病關係日漸惡化及醫療存在有不確定之風險等因素，使醫事人員執業環境存在著高風險，致使醫療機構人力正面臨出走或不願進入職場之窘境，而醫事人員之流失不僅影響民眾醫療照護權益，對於我國醫療之發展亦形成重大損失。籌辦【2015 台灣醫療糾紛關懷與調解~醫糾管理師與調解員訓練工作坊】，輔以工作坊分組演練方式進行角色扮演，互相分享、激盪與傳遞遇醫療紛爭時之溝通、調解技巧及應對能力，讓學員啟發不同思維與學習，強化學習者了解預防異常事件之重要及處遇處置，以提升持續醫療照護品質改善，並提升醫院醫療品質與醫療法律倫理繼續教育期促進和諧醫病關係，建構以全方位正向關懷為中心，關懷病家、關懷員工、關懷團隊，激發源源不絕的感動及能量，改善台灣現階段醫療糾紛的溝通困境，建構正向友善醫病關係，營造安心執業環境。

二、活動時間：

第一天 104 年 12 月 2 日 (三) 08:30~17:00

第二天 104 年 12 月 3 日 (四) 08:30~12:30

三、活動地點：

高雄市立聯合醫院四樓階梯教室

四、預期效益：

讓學員藉由分組演練、激發討論，啟發全方位解決醫療爭議的概念與行動，分享實務經驗互相學習，進一步互動討論，善用爭點整理技巧、病安分析技巧、同理心技巧、溝通調解技巧、倫理分析與法律分析技巧，並且透過實際操作演練，了解如何研擬公開聲明稿，如何進行媒體危機管理與公關危機處理，學習全方位處理醫療糾紛與解決醫療爭議的知識與技巧，希望達到職場員工健康促進，增進醫療組織溝通文化，提升病人安全與醫療品質的目標。

五、課程表：

第一天 104年12月2日(三) 08:30~17:00			
時間	課程主題	講師	主持人/指導員
08:30~08:50	報到		
08:50~09:00	致詞	林高田 院長	
09:00~10:30	如何組織與訓練關懷小組團隊 促進醫療危機管理	賴俊煌副院長 蔡秀男醫師	主：蔡秀男醫師 指：傅子珍秘書 黃惠芳主任 江淑芬主任 黃琦珍護理長 吳儒芳藥師
	如何進行員工關懷會議 與爭點整理會議 以全方位解決醫療危機		
	實例演練與角色扮演(role play)： 醫療暴力之爭點整理與關懷調解		
10:30~10:40	休息		
10:40~12:10	如何進行團隊會議善用關懷解決危機	傅子珍秘書 黃惠芳主任	主：蔡秀男醫師 指：傅子珍秘書 黃惠芳主任 江淑芬主任 黃琦珍護理長 吳儒芳藥師
	護理行政與醫療關懷調解實務		
	實例演練與角色扮演(role play)： 醫療風險之關懷調解		
12:10~13:30	午餐/休息		
13:30~15:00	如何善用病安分析 促進醫療關懷調解	陳淑女副主任 梁忻琳主任	主：蔡秀男醫師 指：陳淑女副主任 梁忻琳主任 江淑芬主任 劉宗瑀醫師 陳淑玲護理長
	用藥安全事件之關懷調解		
	實例演練與角色扮演(role play)： 用藥安全事件之關懷調解		
15:00~15:10	休息		
15:10~16:40	如何善用社工專業評估與處遇 促進醫療關懷與調解成效	江淑芬主任 劉宗瑀醫師	主：蔡秀男醫師 指：陳淑女副主任 梁忻琳主任 江淑芬主任 劉宗瑀醫師 陳淑玲護理長
	"當醫糾不再只是個名詞"		
	實例演練與角色扮演(role play)： 醫療風險之關懷調解		
16:40~17:00	綜合討論 (心得分享、合照)		
17:00~	賦歸		

第二天 104年12月3日(四) 08:30~12:30			
時間	課程主題	講師	主持人/指導員
08:30~08:50	報到		
08:50~09:00	致 詞	林高田院長	
09:00~10:30	如何善用傾聽與高層次同理心技巧 促進關懷調解成效	郭盛賢心理師 紀文晶護理師	主：蔡秀男醫師 指：江淑芬主任 孫蔚青副主任 紀文晶護理師 郭盛賢心理師 鄭生芳科員
	如何發揮護理師專業角色功能 以降低醫療糾紛要素		
	實例演練與角色扮演(role play)： 護理職災之爭點整理與關懷調解		
10:30~10:40	休 息		
10:40~12:10	如何善用溝通協商談判技巧 進行關懷調解 如何研擬聲明稿傳達正向關懷 進行媒體公關危機管理	蔡秀男醫師 孫蔚青副主任	主：蔡秀男醫師 指：江淑芬主任 孫蔚青副主任 紀文晶護理師 郭盛賢心理師 鄭生芳科員
	醫病溝通與關懷調解實務		
	實例演練與角色扮演(role play)： 醫療過失之關懷與調解		
12:10~12:30	綜合討論 (心得分享、頒發研習證明、合照)	頒發研習證明、合照	
12:30~	賦歸	(滿意度問卷)	

