

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」簡章

- 一、主辦單位：臺北市政府衛生局
- 二、協辦單位：臺北市立聯合醫院
- 三、日期：
 - (一)基礎訓練：105 年 4 月 27 日(星期三)上午 8:30 至 12:30
 - (二)進階課程：105 年 4 月 27 日(星期三)下午 13:30 至 17:30
105 年 4 月 28 日(星期四)上午 8:40 至 12:30
- 四、地點：臺北市立聯合醫院 和平院區 A 棟 10 樓大禮堂
(臺北市中正區中華路二段 33 號)
- 五、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)
- 六、報名方式：
 - (一)報名日期：即日起至額滿為止。請逕將報名表以電子郵件(A4358@tpech.gov.tw)方式報名，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!
- 七、聯絡資訊：如有報名相關疑問請電洽(02-2555-3000)臺北市立聯合醫院 葉小姐(分機 2174)。
- 八、費用：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。
- 九、課程認證：將依課程性質申請醫師、護理人員、物理治療、放射、醫事檢驗、藥事人員、臨床心理師、諮商心理師、社工師等繼續教育積分及公務人員終身學習時數認證。
- 十、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。

十一、 課程內容：

「基礎訓練」程序表

課程日期：105 年 4 月 27 日(星期三) 8:30-12:30

第一天 4 月 27 日 (星期三)			
時 間	主 題	講 師	主持人
08:30-08:40	報 到		
08:40-08:50	長官致詞	臺北市府衛生 局 長官 臺北市立聯合醫 院 李光申副院長	臺北市立聯合醫院 田麗珠主任
08:50-10:30 (100 分鐘)	全方位醫糾危機管理模式 —TDM&TCM 關懷調解之理論與實務	高雄市立聯合醫院 蔡秀男醫師	
10:30-10:50	休 息(繳交前測)		
10:50-12:30 (100 分鐘)	全方位溝通關懷處遇與調解實務 實例示範 role play : 某市馬拉松跑者(運動員)猝死案之爭 點整理、團隊會議與關懷調解會議	高雄市立聯合醫院 江淑芬 主任	
12:30	賦歸(繳交基礎課程後測及滿意度)		

★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 4 月 27 日(星期三) 13:30-17:30		
時 間	主 題	講 師
13:30-14:30 (60 分鐘)	如何進行爭點整理會議 以全方位解決醫療危機	蔡秀男醫師 【助理指導員:六名】
14:30-15:10 (40 分鐘)	實例演練與角色扮演: 醫療暴力之爭點整理與關懷調解	臺北聯合醫院:田麗珠主任 黃鳳嬌主任 蔡宗達課長 署立雙和醫院:李國隆主任 高雄聯合醫院:江淑芬主任 八 里 療養院:蘇淑芳主任
15:10-15:30	休 息(繳交進階課程前測)	
15:30-16:30 (60 分鐘)	十大危機管理解決策略 與十大溝通談判應變關懷力	蔡秀男醫師 【助理指導員:六名】
16:30-17:10 (40 分鐘)	實例演練與角色扮演: 醫療風險~胎死腹中案 之爭點整理與關懷調解	臺北聯合醫院:田麗珠主任 黃鳳嬌主任 蔡宗達課長 署立雙和醫院:李國隆主任 高雄聯合醫院:江淑芬主任 八 里 療養院:蘇淑芳主任
17:10-17:30 (20 分鐘)	Q&A 座談時間	蔡秀男醫師、江淑芬主任
17:30	賦 歸	

(限完成基礎訓練之學員) 第二場

課程日期：105 年 4 月 28 日(星期四) 08:40-12:30		
時 間	主 題	講 師
08:40-08:50	報 到	
08:50-09:50 (60 分鐘)	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	江淑芬主任 【助理指導員:六名】
09:50-10:30 (40 分鐘)	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	臺北聯合醫院: 田麗珠主任 黃鳳嬌主任 蔡宗達課長 署立雙和醫院:李國隆主任 高雄市立聯合醫院:蔡秀男醫師 八 里 療養院:蘇淑芳主任
10:30-10:50	休 息	
10:50-11:50 (60 分鐘)	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 【助理指導員:六名】
11:50-12:30 (40 分鐘)	實例演練與角色扮演: 媒體危機-豆花阿嬤案之關懷調解	臺北聯合醫院:田麗珠主任 黃鳳嬌主任 蔡宗達課長 署立雙和醫院:李國隆主任 高雄聯合醫院:江淑芬主任 八 里 療養院:蘇淑芳主任
12:30	合照、賦歸(繳交後測及滿意度)	
本課程若有異動，以當日公告為準！		

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」計畫書

報名表

☐ 基礎訓練：105 年 4 月 27 日(星期三、半天)

☐ 進階課程：105 年 4 月 28 日 (星期三下午/星期四上午)

(限完成本次基礎訓練課程之學員)

姓名		性別	☐ 男 ☐ 女
服務單位 層級	☐ 醫學中心 ☐ 區域醫院 ☐ 地區醫院 ☐ 診所 ☐ 其他	是否為 管理階層	☐ 管理階層 ☐ 非管理階層 ☐ 新進人員 (到院服務1年內) ☐ 其他
醫院名稱		職稱	
現職服務地 區	☐ 臺北市 ☐ 新北市 ☐ 基隆市 ☐ 宜蘭縣 (市) ☐ 金門縣 ☐ 連江縣 ☐ 其他：_____		
行動電話		電話 (O)	()
E-mail			
身分證字號	(申請公務人員學習認證方填寫)		
學分申請	☐ 公務人員終身學習時數認證 ☐ 西醫師積分 ☐ 護理人員積分 ☐ 物理治療積分 ☐ 放射積分		
	☐ 醫事檢驗人員積分 ☐ 臨床心理師積分 ☐ 諮商心理師積分 ☐ 藥事人員積分 ☐ 社工師學分		
午餐	☐ 葷食 ☐ 素食		

【注意事項】

- 1.報名方式：填寫報名表並 E-mail 至(A4358@tpech.org.tw)，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(02-2555-3000)臺北市立聯合醫院葉小姐(分機 2174)。
- 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：臺北市立聯合醫院 和平院區

一、地理位置圖



二、交通方式

臺北市立聯合醫院和平婦幼院區交通資訊指引				
和平	臺北市中華路二段 33 號			
公車資訊	下車站	公車路線		下車步行時間
	小南門站(愛國西路)	38、206、243、252、262、270、304、604、660、706		5 分鐘至醫院急診室
	聯合醫院和平院區(中華路)	12、202、205、212、223、242、246、249、250、253、260、307、604、624、667、670、671、673		下車即為醫院門口
	龍山國中站(南寧路)	9、38、231、245、263、265、310、601、651、656、658、701、702		7 分鐘至醫院門口
大眾捷	下車站	捷運路線		

運	龍山寺站(2 號出口)轉搭醫院接駁車每小時一班(每小時 15 分)	板橋-南港線			15 分鐘至醫院門口
	小南門站(2 號出口)循[聯合醫院和平]指標步行	松山-新店線			10 分鐘至醫院急診室
	停車站	停車位置	收費方式	聯絡電話	
	龍昌停車場(和平營業處)	臺北市中華路 2 段 33 號	每小時 40 元	(02)23889330	0 分鐘下車即為醫院門口
	花園酒店立體停車場	臺北市中華路 2 段 1 號	每小時 40 元	(02)23146611	1 分鐘至醫院門口
	桂林家樂福停車場	臺北市萬華區桂林路 1 號	每小時 40 元 消費滿 500 元免費停車 1 小時 消費滿 900 元免費停車 2 小時 消費滿 1200 元免費停車 3 小時	(02)23889887	8 分鐘至醫院門口
	移民署&捷運小南門站-廣州停車場	臺北市廣州街 1 號	平日每小時 20 元 假日每小時 30 元		7 分鐘至醫院急診室
	遠東百貨&捷運西門站 3 號出口旁-福金寶長沙站停車場	遠東百貨&捷運西門站 3 號出口旁	平日每小時 60 元 假日每小時 80 元		20 分鐘至醫院門口或搭乘公車至聯合醫院和平院區站下車
	長沙 2 站停車場	臺北市長沙街 2 段 55 後	平日每小時 60 元 假日每小時 80 元		15 分鐘至醫院門口或搭乘公車至聯合醫院和平院區站下車

周邊停車資訊