

# 東區醫療區域輔導與醫療資源整合計畫

## 【醫療事故預防及爭議處理法實務訓練工作坊】

- 一、指導單位：衛生福利部
- 二、主辦單位：臺東縣衛生局
- 三、承辦單位/協辦單位：台東馬偕紀念醫院
- 四、活動對象：第一線醫療人員、機構內關懷小組、機構指定專業人員、受託之專業機構或團體關懷人員為原則，70人，主辦單位審核後，報名成功者將以信箱通知。
- 五、課程日期：113年6月1日-6月2日
- 六、地點：台東馬偕紀念醫院恩典樓9樓李庥紀念禮拜堂
- 七、報名方式：採線上報名，[報名網址](https://reurl.cc/aq5rr7)：<https://reurl.cc/aq5rr7>，報名截止日期為113年5月22日17點，如有相關疑問請洽(089)310-150分機241楊小姐。



### 八、課程簡介：

鑑於醫預法施行，與提升醫療爭議關懷調解衝突管理品質，特舉辦「**醫療事故預防及爭議處理法實務訓練工作坊**」，以提升醫療單位臨床醫療人員及關懷人員之各項危機管理能力(關懷、同理、分析、應變力、回應力、調解等...)，能善用團隊組織溝通應對技巧，關懷病人、關懷員工，進行傾聽、說明、分析、溝通、關懷、協調、回應與應變，傳遞具體實質關懷與協助支持，以妥善解決醫療爭議，促進醫病和諧，提升醫療安全與醫療品質，建立系統且有效的醫療爭議與衝突管理機制，期透過本次『**醫療事故預防及爭議處理法實務訓練工作坊**』系列，藉由各醫事行政不同職類學員分組實際案例互動演練、角色扮演、團隊合作、經驗分享、腦力激盪、激發創意、共識創造、互動管理，啟發全方位預防醫療爭議與關懷調解概念與行動，互相學習，建構醫療團隊之全方位醫療照護與關懷，確保醫療品質、促進職場健康與醫病和諧，共創多贏。

九、 課程內容：

113 年 6 月 1 日(六)初階課程

時 間	主 題	講 師	Facilitator/指 導 員
08:30-08:40	報 到		
08:40~08:50	長官致詞		
09:00~10:00	醫預法新制對醫療爭議處理實務運作之影響	廖 榮 寬 主任檢察官	
10:00~12:00	醫療事故預防及爭議處理法施行後 醫療事故通報、關懷與實例演練	李 毅 醫務秘書	蔡秀男執行長 江淑芬股 長 蘇秋雲組 長 袁苾滌副院長
12:20~13:30	午 休		
13:30~14:30	醫療事故實務初階訓練：關懷力 關懷實務訓練之一： <u>臨床人員如啟動關懷小組介入關懷</u> -實例演練與角色扮演(role play)：	蘇秋雲 組 長	蔡秀男主 任 林秀峰執行長 江淑芬股 長 袁苾滌副院長
14:30~15:30	醫療事故實務初階訓練：同理力 關懷實務訓練之二： <u>善用傾聽换位思考提升同理心</u>	江淑芬 股 長	蔡秀男主 任 林秀峰執行長 蘇秋雲組 長 袁苾滌副院長
15:30~15:50	Tea Time		
15:50~16:40	醫療事故實務初階訓練：回應力 關懷調解力訓練之三： <u>快速辨識聚焦需求並適時具體回應</u>	蔡秀男 主 任	蔡秀男主 任 江淑芬股 長 蘇秋雲組 長 袁苾滌副院長
16:40~17:00	分 享 與 討 論	蔡秀男 主 任	

113 年 6 月 2 日(日) 進階課程

時 間	主 題	講 師	Facilitator/指導員
08:50~09:00	報 到		
09:00~10:00	<b>醫療事故實務進階訓練：分析力</b> <b>如何進行深度爭點整理強化爭點分析力</b> -實例演練與角色扮演(role play)：	林秀峰 執行長	蔡秀男主 任 江淑芬主 任 袁苾滌副院長 蘇秋雲組 長
10:00~11:00	<b>醫療事故實務進階訓練：應變力</b> <b>如何敏銳感應危機提升洞察應變力</b> -實例演練與角色扮演(role play)：	袁苾滌 副院長	蔡秀男主 任 江淑芬主 任 林秀峰執行長 蘇秋雲組 長
11:00~11:10			
11:10~12:10	<b>醫療事故實務進階訓練：調解力</b> <b>如何運用全方位關懷技巧提升調解力</b> -實例演練與角色扮演(role play)：	蔡秀男 主 任	江淑芬主 任 林秀峰執行長 蘇秋雲組 長 袁苾滌副院長
12:10~12:30	<b>分享回饋與討論</b>	蔡秀男 主任	

講師簡介：

講師	職稱	學經歷
廖榮寬	主任檢察官	臺灣臺東地方法院檢察署 主任檢察官
蔡秀男	主任	高雄市立民生醫院泌尿科主任/高雄大學法律碩士
李 毅	醫務秘書	花蓮慈濟醫院醫務秘書
林秀峰	執行長	長庚醫療體系行政中心執行長/台灣醫院協會法規委員會/政治大學經營管理碩士
袁苾潔	副院長	蕭中正醫療體系清福醫院副院長/經營管理碩士/長照兼任講師
江淑芬	主任	高雄市政府衛生局股長/醫務專科社工師/醫管碩士
蘇秋雲	組長	基督復臨安息日會醫療財團法人臺安醫院顧客服務中心暨社工組組長/社工碩士

備註說明：

- \*主辦單位保留課程調整及報名審查權。
- \*報名後若不克參加，請務必來信取消報名，課程前一週將寄送課前通知。
- \*提供西醫師、護理人員、專師、社工師等繼續教育學分(申請中)。
- \*本次研討會課程免費參與，為響應環保、節能減碳，敬請自備飲水杯，交通住宿請自理。
- \*請配合政府防疫規定，課程期間請全程佩帶口罩。
- \*全程參與者將頒發完訓證明。
- \*如有相關疑問請洽(089)310-150 分機 241 楊小姐，E-mail：a2797@mmh.org.tw