

111 年度醫療事故關懷人才培訓課程簡章

- 一、指導單位：衛生福利部
- 二、主辦單位：財團法人藥害救濟基金會
- 三、協辦單位：花蓮縣衛生局、奇美醫療財團法人奇美醫院、高雄醫學大學附設中和紀念醫院
- 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，各機構每場次以 1 名為原則。
- 五、報名方式：採網路報名，7 月 11 日(一)上午 9 時起開放報名，各場次截止日前若已額滿，將提前截止報名。報名網址請見：<https://medcare.tdrf.org.tw/>



六、課程簡介：

為辦理醫療事故關懷人才之訓練，爰規劃醫療關懷之核心課程，課程內容含括「法規知能」、「關懷程序與資源運用」、「溝通關懷與促進對話實務」，透過實務演練培養關懷人才專業素養，以利醫療機構及時提供關懷服務，建立醫病溝通信任之橋樑。

七、課程資訊：

場次	時間	上課人數	地點
北部場	111 年 8 月 2 日 (二) 9:00-17:00	50 人	台北市進出口商業同業公會國際會議中心-3 樓第一會議室 (台北市中山區松江路 350 號 3 樓)
中部場	111 年 8 月 3 日 (三) 9:00-17:00	50 人	集思台中新烏日會議中心-富蘭克林廳 401 會議室 (台中市烏日區高鐵東一路 26 號/台鐵新烏日站 4 樓)
南部場	111 年 8 月 12 日 (五) 9:00-17:00	50 人	奇美醫院第五醫療大樓 5 樓 553 會議室 (台南市永康區中華路 901 號)
東部場	111 年 8 月 19 日 (五) 8:50-16:40	50 人	花蓮縣勞工育樂中心 1 樓大禮堂 (花蓮縣花蓮市富安路 199 號)
南部場	111 年 8 月 31 日 (三) 8:50-16:40	50 人	蓮潭國際文教會館 102 會議室 (高雄市左營區崇德路 801 號)

八、議程：

(一)北部場(台北)：8月2日 (二)

時間	主題	講師	助理講師
08:40-09:00	報到		
09:00-09:10	開場及課程介紹		
09:10-10:00	法規、程序與資源運用	許宏宇律師	演練團隊： 唐守志醫師 許宏宇律師 白乃云律師 廖虹羚律師
10:10-11:00	溝通關懷與促進對話實務 I --當事人心理歷程與防衛	唐守志醫師	
11:00-11:10	休息時間		
11:10-12:00	溝通關懷與促進對話實務 II --4D 溝通障礙	許宏宇律師	
12:00-13:00	用餐時間		
13:00-13:50	溝通關懷與促進對話實務 III --同理 4C	唐守志醫師	
13:50-14:40	溝通關懷與促進對話實務 IV --開放式問句	唐守志醫師	
14:40-14:50	休息時間		
14:50-15:40	溝通關懷與促進對話實務 V --4D 轉 4C	白乃云律師	
15:40-16:30	溝通關懷與促進對話實務 VI --病方對話實例 (720 冬天)	廖虹羚律師	
16:30-17:00	綜合討論	許宏宇律師	

■講師團隊簡介：

唐守志-臺北市立聯合醫院松德院區一般精神科主治醫師

許宏宇-承義法律事務所主持律師

白乃云-承義法律事務所律師

廖虹羚-廖虹羚律師事務所主持律師

(二)中部場(台中)：8月3日(三)

時間	主題	講師	助理講師
08:40-09:00	報到		
09:00-09:10	開場及課程介紹		
09:10-10:00	法規、程序與資源運用	李 軒律師	演練團隊： 鄭若瑟醫師 李 軒律師 呂世駿律師 張桂真律師
10:10-11:00	溝通關懷與促進對話實務 I --當事人心理歷程與防衛	鄭若瑟醫師	
11:00-11:10	休息時間		
11:10-12:00	溝通關懷與促進對話實務 II --4D 溝通障礙	李 軒律師	
12:00-13:00	用餐時間		
13:00-13:50	溝通關懷與促進對話實務 III --同理 4C	鄭若瑟醫師	
13:50-14:40	溝通關懷與促進對話實務 IV --開放式問句	鄭若瑟醫師	
14:40-14:50	休息時間		
14:50-15:40	溝通關懷與促進對話實務 V --4D 轉 4C	呂世駿律師	
15:40-16:30	溝通關懷與促進對話實務 VI --病方對話實例 (720 冬天)	張桂真律師	
16:30-17:00	綜合討論	鄭若瑟醫師	

■講師團隊簡介：

鄭若瑟-中國醫藥大學附設醫院精神醫學部顧問級主治醫師

李 軒-李慶松律師事務所執業律師

呂世駿-巨量合署法律事務所合署律師

張桂真-典範法律事務所主持律師

(三)南部場(台南)：8月12日(五)

時間	主題	講師	助理講師
08:40-09:00	報到		
09:00-09:10	開場及課程介紹		
09:10-10:00	法規知能	奇美緩和醫學科 謝宛婷主任	演練團隊： 翁子傑醫師 胡文馨社工師 蔡雅雯醫檢師 何詩君臨床心理師
10:00-10:30	關懷程序與資源運用	奇美醫院 林宏榮 首席醫療副院長	
10:30-10:40	休息時間		
10:40-12:10	溝通關懷與促進對話實務 I	奇美社會服務部 胡文馨社工師	
12:10-13:10	用餐時間		
13:10-14:50	溝通關懷與促進對話實務 II	奇美全人醫療科 翁子傑醫師 奇美臨床病理部 蔡雅雯醫檢師	
14:50-15:00	休息時間		
15:00-16:30	溝通關懷與促進對話實務 III	奇美緩和醫學科 何詩君臨床心理師	
16:30-17:00	綜合討論	奇美醫院 林宏榮 首席醫療副院長	

■講師團隊簡介：

林宏榮-奇美醫院首席醫療副院長

謝宛婷-奇美醫院緩和醫學科主任

翁子傑-奇美醫院全人醫療科主治醫師

胡文馨-奇美醫院社工師

蔡雅雯-奇美醫院病理部醫檢師

何詩君-奇美醫院緩和醫療中心臨床心理師

(四)東部場(花蓮)：8月19日(五)

時間	主題	講師	助理講師
08:30-08:50	報到		
08:50-09:00	開場及課程介紹		
09:00-10:30	法規知能、關懷程序與資源運用 -台灣醫療爭議處理之關懷調解法制與公共事務衝突管理 -高階關懷調解力訓練之一： 如何進行爭點整理強化與爭點分析力 五大衝突失控爆點之辨識與關懷調解	蔡秀男 主任	演練團隊： 蔡秀男主任 江淑芬主任 楊玉娟執行秘書 林家如心理師 包晶滢組長 陳貞吟管理師
10:30-11:20	溝通關懷實務 I -高階關懷調解力訓練之二： 如何善用傾聽同理提升關懷力 五大難纏情境之應變與關懷實例演練	林家如 心理師	
11:20~12:10	溝通關懷實務 II -高階關懷調解力訓練之三： 如何辨識並聚焦需求促進具體回應力 五大拆彈技巧與溝通關懷協調實例演練	江淑芬 主任	
12:10-13:10	用餐時間		
13:10~14:00	溝通關懷實務 III -高階關懷調解力訓練之四： 如何敏銳感應危機精進洞察應變力 五大修復力實例演練	楊玉娟 執行秘書	
14:00-14:50	促進對話理解與實務 I -高階關懷調解力訓練之五： 如何啟動團隊合作促進關懷協調力 五大修復力實例演練	陳貞吟 管理師	
14:50-15:00	中場休息		
15:00-16:30	促進對話理解與實務 II -高階關懷調解力訓練六： 如何促進組織溝通管理優化媒體公關力 「全方位關懷調解 TCM 醫病關係正向氣場管理術」 與實例演練	包晶滢 組長	
16:30~16:40	分享與討論	蔡秀男 主任	

■講師團隊簡介：

蔡秀男-高雄市立民生醫院泌尿科主任

江淑芬-高雄市立聯合醫院社會工作室主任

楊玉娟-台東馬偕紀念醫院院長室護理師/醫病關係處理執行秘書

林家如-高雄長庚紀念醫院臨床心理師

陳貞吟-淡水馬偕紀念醫院院長室管理師

包晶滢-高雄醫學大學秘書處秘書/校友暨公共事務組組長

(五)南部場(高雄)：8月31日(三)

時間	主題	講師	助理講師	
08:30-08:50	報到			
08:50-09:00	開場及課程介紹			
09:00-10:30	法規知能、關懷程序與資源運用 -台灣醫療爭議處理之關懷調解法制與公共事務衝突管理 -高階關懷調解力訓練之一： 如何進行爭點整理強化與爭點分析力 五大衝突失控爆點之辨識與關懷調解	蔡秀男 主任	演練團隊： 蔡秀男主任 江淑芬主任 楊玉娟執行秘書 林家如心理師 蘇秋雲組長 袁苾滌副院長	
10:30-11:20	溝通關懷實務 I -高階關懷調解力訓練之二： 如何善用傾聽同理提升關懷力 五大難纏情境之應變與關懷實例演練	林家如 心理師		
11:20~12:10	溝通關懷實務 II -高階關懷調解力訓練之三： 如何辨識並聚焦需求促進具體回應力 五大拆彈技巧與溝通關懷協調實例演練	蘇秋雲 組長		
12:10-13:10	用餐時間			
13:10~14:00	溝通關懷實務 III -高階關懷調解力訓練之四： 如何敏銳感應危機精進洞察應變力 五大修復力實例演練	楊玉娟 執行秘書		
14:00-14:50	促進對話理解與實務 I -高階關懷調解力訓練之五： 如何啟動團隊合作促進關懷協調力 五大修復力實例演練	袁苾滌 副院長		
14:50-15:00	中場休息			
15:00-16:30	促進對話理解與實務 II -高階關懷調解力訓練六： 如何促進組織溝通管理優化媒體公關力 「全方位關懷調解 TCM 醫病關係正向氣場管理術」 與實例演練	蔡秀男 主任		
16:30~16:40	分享與討論	蔡秀男 主任		

■講師團隊簡介：

蔡秀男-高雄市立民生醫院泌尿科主任

江淑芬-高雄市立聯合醫院社會工作室主任

楊玉娟-台東馬偕紀念醫院院長室護理師/醫病關係處理執行秘書

林家如-高雄長庚紀念醫院臨床心理師

蘇秋雲-臺安醫院顧客服務中心暨社工組組長

袁苾滌-蕭中正醫療體系清福醫院副院長

九、注意事項

- *若報名人數超過限制，以報名資格及優先順序為主，主辦單位保留報名之審核權。
- *主辦單位保留變更課程講題、時間安排等權利；課程如有異動，以網站更新公告為準。
- *報名後若不克參加，請務必主動來信取消報名，課前一周將寄送課前通知。
- *本次課程不收取費用，為響應環保，請與會者自行攜帶環保杯，交通及住宿請自理。
- *提供西醫師、護理人員、社工師繼續教育學分及公務人員終身學習時數(申請中)。
- *全程參與者將頒發研習證明。
- *請配合政府防疫規定，課程期間請全程佩戴口罩。
- *如有相關疑問請洽王小姐 02-2358-7343#351；Email: tdrf-event@tdrf.org.tw。