

## 113 年度醫療爭議處理暨關懷教育訓練

### 一、課程目的：

醫預法母法秉持「即時關懷」、「調解先行」、「事故預防」等三大原則。《醫療事故預防及爭議處理法施行細則》以及相關配套《醫事專業諮詢作業辦法》明定民眾若遇到醫療爭議時，可以申請專業諮詢的相關服務。

一旦發生醫療爭議，醫院應先說明解釋，民眾有問題提出調解，因此有《醫療爭議調解會組織及運作辦法》規範。至於調解時，醫療專家需要徵詢其他專業意見時，申請「評析」，因此透過「醫療爭議評析作業辦法」規範。

《重大醫療事故通報及處理辦法》明定，醫療院所遇到重大醫療事故時，必須要通報，並做根本原因分析及改善。除了醫療院所外，當是民眾也可以自行通報，所以也有《醫療事故民眾自主通報辦法》。如何妥善解決醫療糾紛，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。

希望透過教育訓練，以落實醫療爭議之關懷與溝通管理，建立醫病溝通之橋樑及以『同理心』為中心的醫療文化，有助紛爭解決，進而促進醫病和諧關係。

### 二、課程依據：113 年度臺北醫療區域輔導與醫療資源整合計畫

### 三、主辦單位：新北市政府衛生局

協辦單位：醫療財團法人徐元智先生醫藥基金會亞東紀念醫院

### 四、參與對象：臺北區醫療網內各醫療院所辦理醫療爭議處理相關業務人員、醫護人員、社工人員等優先，或對醫療爭議處理議題有興趣之人員。

### 五、課程時間及地點：

(一) 時間：**113 年 08 月 27 日(星期二)上午 8 時 30 分至 15 時。**

(二) 地點：亞東紀念醫院(新北市板橋區南雅南路二段 21 號)

北棟 6 樓階梯教室。請搭乘北棟/乘客或病床電梯

### 六、報名方式：[網路線上報名](#)

(一) **名額 60 名。**

自即日起開放網路報名，至 **113 年 8 月 16 日(五)下午 5 時前完成報名**，參加人員依報名順序列冊，額滿即不再受理。

(二)報名網址：「113 年度醫療爭議處理暨關懷教育訓練」，

<https://docs.google.com/forms/d/1O97VY4xopZX3CirwxaXPsuPXmAFwAzgkAlkxvmwWvtc/edit>



七、注意事項：

(一) 報到方式：採簽到、退方式包含教育積分申請。

(二) 課程免費，響應環保請自備環保杯與會，中午提供定額票卷用餐。

(三) 將依課程性質申請西醫師、護理師、社工師之繼續教育積分及公務人員終身學習時數認證，全程參與者協助登錄已通過申請之學分。

(四) 若是於報名後不克前來，請於 08/16 前以電子郵件方式通知，

[hospi9696@gmail.com](mailto:hospi9696@gmail.com) 取消報名，保障他人學習權益。

(五) 主辦單位保留報名接受與否之權利，如造成不便，敬請見諒。

八、聯絡資訊：請洽亞東醫院 廖先生(電話 02-77281016 專線)或電子郵件

[hospi9696@gmail.com](mailto:hospi9696@gmail.com)。

九、課程表：

上午 **【醫療爭議處理暨關懷教育訓練總論】**

課程日期：113 年 08 月 27 日(星期二) 8:30-12:00		
時間	主 題	講 師
08:30-08:40	報 到	
08:45-08:50	長官致詞	亞東紀念醫院 林子玉副院長
08:50-10:20 (90 分鐘)	醫療事故預防及爭議處理法簡介	承展律師事務所 蕭世光律師/牙醫師
10:20-10:30	休息	
10:30-12:00 (90 分鐘)	以關懷為中心的醫療爭議早期介入	臺安醫院 顧客服務中心/社會工作組 蘇秋雲組長

12:00

(上午簽退)

下午 【醫療爭議處理暨關懷教育訓練進階】

課程日期：113 年 08 月 27 日(星期二) 13:30-15:00

時 間	主 題	講 師
13:00~13:50 (50 分鐘)	醫療事故通報與系統性分析改善作為	亞東紀念醫院 品管中心主任/家庭醫學科 朱芳業主任/醫師
13:50~14:00	休 息	
14:00~14:50 (50 分鐘)	醫療爭議評析與醫事專業諮詢機制 簡介	藥害救濟基金會 醫療專案組/沈若楠組長
14:50~15:00	Q&A 心得分享	藥害救濟基金會 醫療專案組/沈若楠組長
15:00	賦 歸 (下午簽退，繳交滿意度)	
*本課程若有異動，以當日公告為準！		

十、交通資訊：請多加利用大眾交通運輸系統。

(一)捷運：搭乘捷運板南線至「亞東醫院站」下車，3 號出口或連通道進入醫院 B1。

(二)公車：51 號、99 號、F501 號、805 號、810 號、843 號、847 號、848 號、889 號、藍 37 號、藍 38 號，於「亞東醫院站」。

(三)火車/高鐵：搭乘火車/高鐵至板橋站，轉乘捷運板南線至「亞東醫院站」下車，2 號或 3 號出口。

