

醫療爭議關懷調解人才培訓工作坊

- 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、臺北市政府衛生局
- 三、協辦單位：奇美醫療財團法人奇美醫院、國泰醫療財團法人國泰綜合醫院
- 四、時間：民國 107 年 4 月 13 日(五)13:00-17:30
- 五、地點：醫療財團法人國泰綜合醫院-國際會議廳 B1 (臺北市仁愛路四段 280 號)
- 六、活動對象：第一線醫療人員，以醫療爭議專責人員或窗口為佳，一家醫院限 1 名，共計 40 人。
- 七、報名方式：採線上報名，<https://goo.gl/forms/x2yXE2n1F5AWIEt72>，3 月 30 日截止。

八、課程簡介：

經由課程教授與實際演練，讓臨床第一線在偵測到醫療爭議或醫糾事件時，關懷調解小組成員能夠掌握當下的狀況，運用開放性溝通技巧，將醫療爭議引導至正向溝通的方向，並發揮同理心與認知談判技巧，關懷病人與家屬，而能恢復對醫療團隊的尊重與信任，並在爭議處理過程中，對同仁進行完善實質的關懷與支持，包含了解訴訟時醫院提供的保護功能，以保障每位優秀醫療執業人員的韌性力，維護醫療照護的初衷。

九、課程內容：

時間	主題	講師	課程目標
13:00~13:20	報 到		
13:20~13:30	開 幕 致 詞		
13:30-13:40	團隊相見歡，選小組組長	林宏榮 副院長	了解機構內醫療爭議處理流程，支持系統應如何運作。
13:40~14:10	醫療糾紛的臨床支持系統		
14:10~14:40	從溝通到關懷， 翻轉醫療爭議的軸線	講師：翁子傑醫師	第一線管理者面對爭議時，如何將爭議的軸線翻轉。 如何讓現場情緒放下，重新建立事件處理目標(以處理病人病情為重要的任務)。
14:40~15:30	演練-小組角色扮演	Facilitator： 林宏榮 副院長 陳志金主任 蔡雅雯醫檢師	
15:30~15:40	中 場 休 息		
15:40~16:10	從辨識到轉介， 落實員工的關懷	講師：陳志金主任	如何辨識對於面對爭議事件之同仁需要關懷與支持。 如何適當的介入關懷。
16:10~17:00	演練-小組角色扮演	Facilitator： 林宏榮 副院長 翁子傑醫師 蔡雅雯醫檢師	
17:00~17:10	建 議 與 回 饋		
17:10~	賦 歸 (繳交滿意度調查)		

*奇美醫院醫糾關懷調解能力培訓團隊：林宏榮副院長、陳志金主任、翁子傑醫師、蔡雅雯醫檢師

*主辦單位保留課程調整及報名審查權。

*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。

*提供西醫師、護理師、藥師、社工師繼續教育學分(申請中)及公務人員終身學習時數。

國泰綜合醫院的交通資訊

一、搭乘捷運：

1. 由忠孝敦化站3號出口出站，往明耀百貨方向前進再轉進忠孝東路216巷。
2. 由信義安和站1號出口出站，順安和路一段往北再轉進仁愛路四段266巷

二、公車：

1. 仁愛國中生：285、294、52、33、905、906、909、275、278、敦化幹線
2. 仁愛敦化路口站：41、33、37、292
3. 國泰醫院站：263、226(副), 902、261、311(藍)、651、235(正)、663、270、621、270

