

副本

檔 號：
保存年限：

臺北市政府衛生局 函

地址：11008臺北市信義區市府路1號
承辦人：廖玲玉
電話：02-27287080
傳真：02-27208779
電子信箱：ivy-liao@health.gov.tw

10450
台北市中山區長春路15號7樓

受文者：台北市藥師公會

發文日期：中華民國103年11月10日
發文字號：北市衛醫護字第10355868300號
速別：普通件
密等及解密條件或保密期限：
附件：課程訊息1份

主旨：函轉宜蘭縣政府衛生局訂於103年11月27日（星期四）上午8時至11時40分，假財團法人羅許基金會羅東博愛醫院辦理「103年度醫療抱怨關懷小組成員工作坊」（課程訊息，如附件），惠請 貴院轉知所屬同仁踴躍報名參加，請 查照。

說明：

- 一、依據宜蘭縣政府衛生局103年11月6日衛醫字第1030027262號函辦理。
- 二、旨揭課程訊息請逕至本局外網/活動訊息項下 (<http://www.health.gov.tw/>) 查詢。

正本：國立臺灣大學醫學院附設醫院、臺北榮民總醫院、國防醫學院三軍總醫院、長庚醫療財團法人台北長庚紀念醫院、財團法人臺灣基督長老教會馬偕紀念社會事業基金會馬偕紀念醫院、國泰醫療財團法人國泰綜合醫院、臺北市立萬芳醫院一委託財團法人臺北醫學大學辦理、新光醫療財團法人新光吳火獅紀念醫院、基督復臨安息日會醫療財團法人臺安醫院、振興醫療財團法人振興醫院、臺北市立聯合醫院、臺北醫學大學附設醫院、醫療財團法人辜公亮基金會和信治癌中心醫院、國防醫學院三軍總醫院北投分院、國防醫學院三軍總醫院松山分院、臺北市立關渡醫院一委託臺北榮民總醫院經營、中國醫藥大學附設醫院臺北分院、國立臺灣大學醫學院附設醫院北護分院、康寧醫療財團法人康寧醫院、中山醫療社團法人中山醫院、中心診所醫療財團法人中心綜合醫院、仁康醫院、同仁院醫療財團法人萬華醫院、西園醫院、宏恩醫療財團法人宏恩綜合醫院、秀傳醫院、協和婦女醫院、泰安醫院、財團法人臺灣私立臺北仁濟院附設仁濟醫院、培靈醫院、博仁綜合醫院、景美醫院、郵政總局郵政醫院、資生堂醫院、天心中醫醫院

副本：台北市醫師公會、台北市牙醫師公會、台北市中醫師公會、台北市護理師護士公會、台北市藥師公會、台北市藥劑生公會、台北市醫事檢驗師公會、台北市醫事放射師公會、社團法人台北市物理治療師公會、台北市職能治療師公會、台北市營養師公會、台北市呼吸治療師公會、台北市諮商心理師公會、臺北市臨床心理師公會、社團法人台北市社會工作師公會（均含附件）

局長 林奇宏

本業依分層負責規定授權業務主管決行

裝

訂

線

103 年度醫療抱怨關懷小組成員工作坊

- 一、計畫目的：為增強醫療團隊人員具備醫療抱怨引發前之危機敏感度，加強醫病關係之建立與有效溝通，爰辦理此工作坊，藉以提升醫護團隊處理醫療抱怨案件之專業能力及自信心。
- 二、計畫依據：依「103 年度臺北醫療區域輔導與醫療資源整合計畫」-輔導醫療機構成立醫療糾紛關懷計畫暨宜蘭縣政府衛生局 103 年 4 月 17 日衛醫字第 1030009063 辦理。
- 三、主辦單位：宜蘭縣政府衛生局
- 四、承辦單位：財團法人羅許基金會羅東博愛醫院
- 五、參加對象：臺北醫療區域（含台北市、新北市、基隆市、金門縣及連江縣）醫事人員或行政人員。
- 六、時間：103 年 11 月 27 日(星期四)上午 8 時 00 分至 11 時 40 分。
- 七、地點：財團法人羅許基金會羅東博愛醫院住院大樓 5 樓第二會議室。
- 八、報名期限：自 103 年 11 月 1 日起至 11 月 20 日或額滿（30 人）為止。
- 九、費用：免費。
- 十、課程學分認證：醫師、專科護理師及護理人員繼續教育積分。

報名方式：請將報名表 e-mail 至 999001@mail.pohai.org.tw（不限時段）；如有課程相關疑義，請逕洽該院社會工作課，電話：03-9543131 分機 1080-1083。

十一、課程規劃：

時間	主題	主講人
8:00~8:20	報到	
8:20~8:30	歡迎致詞	
8:30~9:20	從醫療抱怨案件看醫病關係溝通	吳嫩瑩 社會工作師
9:20~09:30	休息（繳交前測）	

09:30~10:30	有效溝通學習	吳熾瑩 社會工作師
10:30~11:20	角色演練	高國書 社工課長
11:20~11:40	討論及 Q & A	
11:40~	賦歸 (繳交後測及滿意度調查表)	

● 講師學經歷簡介:

吳熾瑩 社會工作師

現任：羅東博愛醫院 社會工作師

經歷：宜蘭縣兒童及少年性交易犯罪行為人輔導教育方案—教育課程講師
 宜蘭縣強制性親職教育服務方案—教育課程講師
 宜蘭縣性侵害性騷擾防治校園宣導活動—課程帶領講師
 國立台灣大學醫學院附設醫院—社會工作室管理師
 桃園縣旗艦社區領航計畫—大溪鎮旗艦社區輔導員
 財團法人勵馨社會福利事業基金會未成年懷孕方案—兼職社工師
 兒童福利聯盟文教基金會未成年子女監督會面方案—兼職社工師

相關專業訓練：

性侵害及性騷擾防治種子師資培訓課程完訓
 安寧療護社會心理專業人員訓練完訓
 台灣加賀谷宮本式音樂照顧初級完訓
 醫療糾紛(爭議)處理關懷小組種子成員教育訓練「促進溝通調解與衝突管理(IHMNCM)」

基

礎課程完訓

高國書 社會工作師

現任：羅東博愛醫院 社工課長

宜蘭縣社工師公會常務監事
 台灣加賀谷宮本式音樂照顧協會理事

經歷：中國醫藥大學附設醫院社工員

財團法人宜蘭縣私立竹安身心障礙養護院社工師
 馬偕醫護專校老人照顧科、亞洲大學社工系兼任講師

相關專業訓練：

安寧療護社會心理專業人員訓練完訓
 台灣加賀谷宮本式音樂照顧高級認證
 器官捐贈資格協調人員認證

103 年度醫療抱怨關懷小組成員工作坊

~ 報名表 ~

姓名		性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女
身分證字號		欲申請之學分	<input type="checkbox"/> 醫師-品質 <input type="checkbox"/> 護理師-品質 <input type="checkbox"/> 專科護理師-品質
服務單位層級	<input type="checkbox"/> 醫學中心 <input type="checkbox"/> 區域醫院 <input type="checkbox"/> 地區醫院 <input type="checkbox"/> 診所 <input type="checkbox"/> 其他	職別	<input type="checkbox"/> 醫師 <input type="checkbox"/> 護理人員 <input type="checkbox"/> 社工人員 <input type="checkbox"/> 行政人員 <input type="checkbox"/> 其他
醫院名稱		單位	
現職服務地區	<input type="checkbox"/> 臺北市 <input type="checkbox"/> 新北市 <input type="checkbox"/> 基隆市 <input type="checkbox"/> 宜蘭縣 <input type="checkbox"/> 金門縣 <input type="checkbox"/> 連江縣 <input type="checkbox"/> 其他：_____		
行動電話		電話(O)	()
E-mail			

備註：請將報名表 e-mail 至 999001@mail.pohai.org.tw (不限時段)；如有課程相關疑義，請逕洽該院社會工作課，電話：03-9543131 分機 1080-1083。