

## 110 年度「醫療爭議預防與面對醫療糾紛應有態度」線上研討會

### 一、課程目的：

民眾就醫自主權意識抬頭，對自身權益較過去更為著重，而醫療服務具有許多不確定性，一方面為民眾無法掌握其自身健康變化；另一方面醫療提供者無法確知治療的預期效果，意即治療效果具不確定性，因此醫病關係容易處於緊張狀態。

現今意見反映管道多元，民眾申訴和陳情之醫療事件有逐年增加趨勢，最常見為服務態度或溝通細節等引起民眾不滿意，加上醫事人員未能及時充分予以說明及適時表達關懷，導致醫病關係對立，甚至成為醫療糾紛之案件。一旦進展為醫療糾紛案件，不論病人家屬、醫療團隊都會面臨壓力，都是案件的受害者。因為建立醫病間的對話平台，將可大幅降低因溝通或態度不明確所引起的爭議，因此機構內的關懷調解機制及關懷團隊之成員擔任重要之關鍵角色，透過主動關懷與溝通，重建病人家屬與醫療團隊間的信賴感、嘗試修補連結醫病關係，充分運用雙向溝通關懷調解模式，不僅關懷醫護人員，也同時關懷病人家屬，有助於醫病關係和諧的建立，達成多贏的局面。

本研討會特邀請國內推展醫療糾紛預防與關懷實務經驗豐厚的相關專家，就法規研析、實務推展及溝通技巧進行專題演講，期望有效預防醫療爭議事件發生、強化醫療爭議處理機制，以提升病人安全與醫療服務品質。

二、課程依據：110 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：亞東紀念醫院

四、參與對象：**名額 40 人**，醫療機構或護理機構辦理醫療爭議處理相關業務人員、醫護人員、社工人員等，或對醫療爭議處理議題有興趣之醫事人員。

五、課程時間及方式：

(一) 時間：**110 年 10 月 19 日(星期二)上午 8 時 15 分至 11 時 40 分。**

(二) 因應 COVID-19 疫情之故，課程為線上授課，將以 **Cisco Webex** 授課。與會者須自備電腦、平板電腦或智慧型手機，建議在網路穩定的地方進行連線並配合講師授課需求，並建議使用視訊鏡頭等設備參加，以維持互動品質。

**請預先下載**

<https://www.webex.com/zh-tw/video-conferencing.html>

請以個人電子郵件申請，並以【**中文姓名/註冊**】登入。

(三) **活動前以電子郵件通知會議連結資訊、電子簽到(退)及問卷調查表。**

(四) 當天課程開放連結時間 08:15 起進入會議室，並同時掃描【簽到】；11:40~12:20 完成掃描【簽退及問卷調查表】，簽到退有自動記錄時間。

六、報名方式：**一律採網路線上報名**

(一) **名額 40 名**，且新北市政府衛生局保有審核參與人員之權利。

自即日起開放網路報名，至 **110 年 10 月 14 日(四)下午 5 時前報名**，參加人員依報名順序列冊，額滿即不再受理。

(二) 報名網址：一律網路報名，下列方式。

110 年度「醫療爭議預防與與面對醫療糾紛應有態度」視訊研討會。

報名網址或 QR-Code 如下：

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeergbfYFlot0ZmclKifUGdm3LlfHbnEZYj9ZvfZtZcsrPs2A/viewform>



七、注意事項：

(一) 報到方式：採電子簽到、簽退方式並自動記錄時間，課程免費。

(二) 將依課程性質申請西醫師、護理師、社工師之繼續教育積分，全程參與協助登錄已通過申請之學分。

(三) 若報名後不克前來，請於課程開始前 3 天以電子郵件

[hospi9696@gmail.com](mailto:hospi9696@gmail.com) 通知取消課程，保障他人學習權益。

八、聯絡資訊：如有課程或其他疑問，請電洽亞東醫院廖先生(電話 02-77281016 專線)。

九、課程表：

**課程日期：110 年 10 月 19 日(星期二) 8:30-11:40**

時間	主 題	講師/主持人
08:15-08:25	Cisco 連線測試，測試成功後，請於線上等候	
08:25-08:30	長官致詞	亞東紀念醫院 林子玉副院長
08:30-10:00 (90 分鐘)	<b>醫療爭議的預防以及危機管理- 兼談醫病關係與溝通技巧</b>	王志嘉醫師/法律博士 三軍總醫院
10:00-10:10	休息	
10:10-11:40 (90 分鐘)	<b>面對醫療糾紛應有態度</b>	蕭世光律師/牙醫師 章修璇律師事務所
12:20 前	(完成問卷調查表及簽退單)	
<b>*本課程若有異動，以當日公告為準！</b>		