



第2期现代医院医患沟通与医疗纠纷处理实战培训班

尊敬的_____先生/女士，您好！

第2期现代医院医患沟通与医疗纠纷处理实战培训班将于2015年10月在北京召开。

会议通知

我国医疗体制改革的不断深入、医疗国际化进程加快以及人民群众对医院期望值不断提高的大环境下，医院医疗纠纷呈逐年上升趋势，索赔金额大幅提高，“医闹”事件频发，恶性伤医事件不断发生，严重影响了医院正常医疗工作秩序。同时，由于信息化的飞速发展，如果缺乏专业的公关和媒体应对技巧，医院随时都可能因一般的医疗纠纷处理不当，导致各种危机，从而使医院蒙受巨大的损失和恶劣影响。

如何在新形势下构建和谐医患关系，切实维护医患双方的合法权益，有效规避、防范和处理医疗纠纷，保障医疗安全；如何在危机发生后有效地应对、化解和利用危机，使危机的破坏性减少到最低限度，并从危机中获得新生，这是摆在各级**医院管理者**面前的重要任务，也是迫在眉睫需要解决的首要问题。为此，北京卓越医院管理研究院特举办，第二期《现代医院医患沟通与医疗纠纷处理实战培训班》，旨在提高医院管理及医疗质量水平，减少医院及医务人员的责任风险，加强医疗纠纷防范与处置能力，有效规避**法律**风险减少医患纠纷，杜绝医疗事故，确保医疗安全；同时，帮助医院管理者从容面对、妥善处理医院管理中遇到的危机，维护医院良好的公众形象，为医院经营创造和谐环境。

学员对象：卫生局医政管理相关领导；各医疗卫生机构院长、业务副院长；医务科、医患关系办、**护理部**、应急办、宣传科等职能科室主任、科长或者负责人；医院各个临床科室、医技科室医技相关职能部门的主任、科长和护士长。

课程特色

理论讲授 + 案例分析 + 现场互动 + 经验分享 + 视频分享 +
教训总结 + 小组讨论 + 情景模拟 + 服务规范动作演练等。

培训内容

1. 医患沟通与医疗纠纷处理的国内外理论以及发展趋势。
2. 加强医患沟通的意义----深刻领会投诉是患者和医院沟通的桥梁之一。
3. 医患沟通存在问题的现状、原因、分析及要求：换位思考，互相理解。
4. 医患沟通障碍的原因与分析，患者投诉问题的补救措施与流程。
5. 医护人员诊疗病人不同时期的沟通技巧：时刻牢记阶段性沟通技巧的重要性。
6. 医患之间的**非语言**沟通：解读患者的非语言信息的应用。
7. 医患纠纷实际沟通案例分析，患者投诉过程中，医患间的语言沟通的重要性。
8. 医疗、医患纠纷中沟通技巧的提升，医患沟通现场模拟。

- 9.顾客满意度的设计与测评，患者知情同意权利的保障。
- 10.现代医院医疗风险的防范与处理和流程的解决的技巧与**艺术**。
- 11.现代医院临床医师误诊误治的防范与管理。
- 12.现代医院医疗质量的持续改进的四个层次(境界)与管理。
- 13.新形势下法律对医务人员的保护，从医学鉴定的角度谈医疗纠纷防范。

培训证书：会议代表、学员完成研讨班规定的学习课程，由中国医院质量与绩效管理研究中心和北京卓越医院管理研究院颁发《中国现代医院管理高级研修班结业证书》。

主办单位：北京卓越医院管理研究院中国质量与绩效管理研究中心

培训时间：2015年10月25—28日。10月25日全天报到。

10月26日--27日连续上课两天,28日撤离。

培训地点：北京市·北大医学部·会议中心

会议地址：北大医学部内赢家商务**酒店**,北京市海淀区学院路38号（北四环学院桥、北医三院附近）

会议日程

会议嘉宾



活动家
www.ahjia.com

任真年

北京卓越医院
管理研究院院长



活动家
www.ahjia.com

王健康

北京卓越医院
管理研究院教授



活动家
www.ahjia.com

刘振华

北京卓越医院
管理研究院教授

会议门票

培训费用：2298元/人（包括：会务培训费、讲义、结业证书、早餐、中餐、信息咨询、照相合影、茶水等相关资料）。住宿、晚**餐饮**食自理，统一安排。

