

中国医药教育协会

药教协〔继教〕会字 170290 号

关于举办“医疗质量持续改进与医疗纠纷防范和处理培训班”的通知

各有关单位：

医疗质量管理是医院管理的核心要务，也是预防医疗纠纷的重要手段。在此次十九大会议上，习近平主席总结“我国社会主要矛盾已经转化为人民日益增长的美好生活需要和不平衡不充分的发展之间的矛盾”。在医疗上，医患矛盾同样如此，医患主要矛盾已经转化为人民日益增长的健康需要和不平衡不充分的医学发展之间的矛盾。

随着我国医疗体制改革的不断深入、人民群众对医疗期望值的不断提高以及医疗国际化进程加快的大环境下，医疗质量与患者安全仍不容乐观，医患矛盾与医疗纠纷仍呈逐年上升趋势，索赔金额大幅提高，“医闹”事件频发。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。因此，为适应医改新形势，逐步提高医院医疗质量管理水平和风险防范能力，制定科学有效的质量管理体系，有效地进行质量考核控制医疗风险，加强临床医生的沟通能力培养，提高医生与患者的沟通技能，使医院质量管理工作得到最大限度的执行，建立和谐稳定的医患关系。中国医药教育协会拟举办“医疗质量持续改进与医疗纠纷防范和处理培训班”，现将相关事项通知如下：

一、组织机构：

主办单位：中国医药教育协会继续医学教育部

协办单位：北京中创医院管理有限公司

二、培训内容：

第一部分：患者安全与医疗质量持续改进

- 1、贯彻落实现代医院管理制度之医疗质量安全管理制度；
- 2、十八项核心制度质控要点及典型案例分析；
- 3、医疗质量安全核心制度落实与薄弱环节改进；
- 4、患者安全文化与管理实务；
- 5、医疗质量安全事件上报与管理。

第二部分：医疗纠纷预防与处理及医患沟通技巧

- 1、医疗纠纷的三级预防体系的建立，医院投诉体系良好运作；
- 2、院内突发医疗纠纷事件应急处理与棘手医患纠纷的化解；
- 3、医患沟通方式技巧及注意事项（协商原则、谈判程序和技巧等）；
- 4、高危医疗纠纷病例识别指标与应对处理策略；
- 5、医疗纠纷高效处理化标准和管控方式；
- 6、医疗投诉制度建设、处理技巧与医务人员行为规范及常见法律风险点；
- 7、病历管理的常见问题及风险。

三、时间、地点：

时间：2018年01月12日—01月18日（12日全天报到）

地点：黑龙江·哈尔滨（具体酒店见报到通知）

四、拟邀专家（每期选择其中2-3位专家主讲，具体授课专家以日程安排为准）

马谢民 医院管理学教授，北京大学医院管理研究中心副主任，卫计委临床路径技术审核专家委员会专家。

仇永贵 研究员、卫生法学方向硕士生导师，南通大学附属医院等级医院迎评办公室主任。

樊荣 质控和医患沟通专家，北京清华长庚医院医患关系办公室主任、病人安全与医疗质量控制办公室主任。

陈伟 投诉管理和医患沟通专家，北京积水潭医院医患办公室主任

于宏 纠纷处理和医患沟通专家，中国医院协会医疗法制专业委员会委员。

五、参加对象：

1、各地卫生计生委（局）分管领导、医政处（科、股）长及相关负责人；各地医调委相关负责人；

2、各级医院院长、书记、主管医疗业务副院长、医务处（科）、质控科（办）、纠纷办、投诉办、医患办、门诊部、护理部、办公室、保卫科（股）、医教科及临床科室负责人；各乡镇卫生院院长、副院长及相关科室负责人；

3、各地医药卫生行业学会、协会、医学院校和各医疗事故鉴定机构负责人及业务骨干。

六、收费标准：

会议费1500元/人/期，（含培训费、资料费、学分证书费），食宿由会议统一安排，费用自理。本次培训班由协办单位北京中创医院管理有限公司和会议酒店出具发票。

七、学分证书：培训班授国家级继续医学教育项目I类学分10分。

八、报名方法及其它事项：

请将填好的《报名表》以邮件或传真发至会务组，会务组将在开班前一周通过邮件或传真的形式传发《报到通知》，告知报到地点、具体日程安排等事宜。

九、会务组联系方式：

联系人：李叶飞 电话/传真：010-53041518
手机/微信：13520780100 报名邮箱：13520780100@163.com



医疗质量持续改进与医疗纠纷防范和处理培训班 报名回执表

经研究，我单位选派下列同志参加学习：

单位名称					参加地点：	
联系人				手机		
姓名	性别	学历	职务	职称	手机	邮箱
住宿预订	（ ）标准间合住			（ ）标准间单住		
意见和建议						

◆若您计划参加本次培训班，请务必填写好报名表后及时传真或发电子邮件至会务组，传真号：010-53041518，电子邮箱：13520780100@163.com，以便会务组安排住宿、学分、签到等会务事宜。感谢您对我们工作的支持！